

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Уральский государственный педагогический университет»
Институт педагогики и психологии детства
Кафедра педагогики и психологии детства

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РАЗВИТИЯ
КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ ПЕДАГОГОВ
ДОШКОЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Выпускная квалификационная работа

Выпускная квалификационная
работа допущена к защите
Зав. кафедрой: Е.В. Коротаева

Исполнитель:
Комаровская Светлана Николаевна,
обучающийся группы БУ – 51z

дата

подпись

подпись

Руководитель:
Царегородцева Елена Анатольевна
кандидат педагогических наук, доцент

подпись

Екатеринбург 2019

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ РАЗВИТИЯ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ ПЕДАГОГОВ ДОШКОЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ.....	6
1.1. Понятие конфликтологической культуры педагогов в образовании	6
1.2. Особенности конфликтологической культуры педагогов дошкольной образовательной организации	14
1.3. Методические условия развития конфликтологической культуры педагогов детского сада.....	26
ГЛАВА 2. ПРАКТИКА РАЗВИТИЯ КОНФИЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ ПЕДАГОГОВ ДОШКОЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	36
2.1. Исследование конфликтологической культуры педагогов дошкольной образовательной организации	36
2.2. Система методической работы по развитию конфликтологической культуры педагогов дошкольной образовательной организации	50
2.3 Анализ результатов исследования	57
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	65
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	67
ПРИЛОЖЕНИЕ 1	74
ПРИЛОЖЕНИЕ 2	75
ПРИЛОЖЕНИЕ 3	82
ПРИЛОЖЕНИЕ 4	83
ПРИЛОЖЕНИЕ 5	88
ПРИЛОЖЕНИЕ 6	89
ПРИЛОЖЕНИЕ 7	90

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования. В настоящее время, многочисленные социологические и психологические исследования показывают рост конфликтов в разнообразных сферах жизнедеятельности общества: на предприятиях (А.Л. Журавлев), в государственной службе (А.Я. Анцупов, Д.Л. Моисеев), в политике (В.М. Герасимов и др.). Ученые констатируют увеличение количества конфликтов и в образовательных учреждениях (В.И. Волович, А.А. Гордеев, А.С. Гусева, Л.И. Ермаченко, Е.В. Зайцева, В.В. Козлов, П.А. Мусинов и др.).

Исследования В.В. Базелюка, Г.С. Бережной, М.М. Рыбаковой, Н.У. Ярычева и др. показывают, что при реализации воспитательных и образовательных задач у педагога могут возникать затруднения в решении конфликтных ситуаций, возникающих во взаимодействии не только с коллегами, администрацией, но также с родителями воспитанников.

В дошкольном образовании проблема конфликтологической культуры педагогов является актуальной. Исследователи (А.Я. Анцупов, Г.М. Болтунова, И.В. Дубровина, Ю. В. Ильиных, Н.Гришаева и др.) показывают необходимость формирования конфликтологической культуры у педагогов, являющейся составной частью психолого-педагогической культуры, системной характеристики профессионала. Данные исследования являются показателем интереса теоретиков и практиков к педагогическим конфликтам, развитию конфликтологической культуры и компетентности специалистов, в понимании которых накоплен определенный круг идей и концепций разного уровня обобщения.

Таким образом, проблема конфликтологической культуры педагогов дошкольной образовательной организации определена противоречиями между социальной потребностью общества в педагоге, который обладает развитой конфликтологической культурой и возможностью дошкольной образовательной организации удовлетворить потребность путем развития

данного качества и недостаточной разработанностью практических вопросов этой проблемы; отсутствием результативных программ, организационного и методического обеспечения деятельности по формированию и развитию конфликтологической культуры педагога дошкольной образовательной организации [58].

Указанное противоречие обозначило проблему исследования: каковы методические условия развития конфликтологической культуры педагогов дошкольной образовательной организации?

В соответствии с актуальностью, противоречиями и проблемой исследования сформулирована тема выпускной квалификационной работы: «Методические условия развития конфликтологической культуры педагогов дошкольной образовательной организации».

Объектом исследования является конфликтологическая культура педагогов дошкольной образовательной организации.

Предметом исследования являются методические условия развития конфликтологической культуры педагогов дошкольной образовательной организации.

Цель исследования заключается в выявлении методических условий развития конфликтологической культуры педагогов дошкольной образовательной организации.

Задачи исследования:

1. Провести теоретический анализ психолого-педагогической литературы по проблеме конфликтологической культуры педагогов в образовании.
2. Рассмотреть особенности конфликтологической культуры педагогов в дошкольной образовательной организации.
3. Исследовать конфликтологическую культуру педагогов дошкольной образовательной организации.

4. Разработать систему методической работы по развитию конфликтологической культуры педагогов и внедрить в практику дошкольной образовательной организации.

5. Осуществить сравнительный анализ результатов исследования.

Теоретико-методологическую основу исследования составили: теоретические разработки и идеи в области управления конфликтами в различных социальных системах; исследования в сфере организации методической работы в образовательной организации (Ю.К. Бабанский, К.Ю. Белая, С.Г. Молчанов, М.М. Поташник, В.П. Симонов и др.).

Методы исследования:

- теоретические: анализ, сравнение, сопоставление,
- эмпирические: анкетирование, наблюдение синтез,
- методы математического (классического) и статистического анализа.

Практическая значимость исследования:

1. Разработанный комплекс методических мероприятий, направленный на развитие конфликтологической культуры у педагогов дошкольной образовательной организации является продуктивным и может быть адаптирован под любую образовательную организацию.

2. Разработанные критериально-уровневые характеристики и подобранные в соответствии с ними диагностические методики могут применяться для оценки профессиональной компетентности воспитателей в ходе проведения аттестации педагогических работников в дошкольной образовательной организации.

База опытно-поисковой работы: Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 9, г.о. Красноуральск, Свердловская область. В работе приняли участие 22 воспитателя.

Структура выпускной квалификационной работы: работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы, приложений.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ РАЗВИТИЯ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ ПЕДАГОГОВ ДОШКОЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

1.1. Понятие конфликтологической культуры педагогов в образовании

В структуре профессиональной культуры наряду с такими ее видами как информационная культура, методологическая культура, коммуникативная культура, выделяется культура конфликтологическая. Конфликтологическая культура является решающей в гармонии межличностных отношений в современных условиях обостряющегося противостояния в обществе.

В профессиональной педагогике выявлены теоретические аспекты сущности профессиональной культуры специалиста и ее виды, среди которых выделяют педагогическую (А.Р. Аблитарова [1], И.В. Дубровина [21], В.М. Розин [48], В.А. Сластенин [55] и др.), психологическую (И.В. Дубровина [21], А.А. Леонтьев [33], Ф.Ш. Мухаметзянова [41], С.Л. Рубинштейн [49], В.В. Семикин [53] и др.), коммуникативную (А.А. Леонтьев [33], Л.В. Львов [34], Л.А. Петровская [44], В.В. Семикин [53] и др.), нравственно-этическую (С.Г. Молчанов [38], В.А. Сластенин [55], Л.В. Тодоров [57] и др.), духовную (В. М. Розин [48], Т.В. Суняйкина [56], Л.В. Тодоров [57] и др.), информационную (О. В. Долженко [19], М.М. Поташник [46] и др.), методологическую (Е.В. Бережнова, Л.А. Петровская [45], В.А. Сластенин [55], А.Н. Ходусов [62] и др.), конфликтологическую (Е.К. Иванова [27], Н.В. Самсонова [50], О.В. Шурыгина [63], Н.У. Ярычев [66] и др.) и другие виды профессиональной культуры.

В настоящее время имеется значительное количество исследований, позволяющих изучить проблему конфликта с различных сторон. Психологами и педагогами и исследуются психотехника разрешения

конфликта, его динамика и структура (А.С. Белкин, В.Д. Жаворонков, И.С. Зими́на [7], Н.Г. Маркова [36] и др.); причины возникновения конфликта (Н.В. Гришина [16], Л.А. Петровская [45], К.Е. Халин [60] и др.); конфликт в процессе педагогического общения (В.И. Андреев [3], Е.Н. Богданов [10], Ю.А. Торосян [58] и др.); методы формирования конфликтологической культуры специалиста (Н.В. Самсонова [51], О.И. Щербакова [64, 65]), способы конструирования конфликта для решения задач развития личности и коллектива (А.В. Бузмакова [12], С.В. Даниленко [17], Б.И. Хасан [61] и др.); особенности формирования конфликтологической компетентности педагогов (О.И. Денисов [15], В.П. Жуковский [19], П.А. Мусинов [37] и др.).

Основу конфликтологической культуры специалиста составляют культура мышления, культура ценностно-смысловой сферы, культура чувств, коммуникативная культура, культура воображения.

Понятие «культура» является базовым в определении конфликтологической культуры. Существует множество подходов к определению понятия «культура». Например, в педагогическом словаре В.И. Загвязинского культура трактуется как образование, воспитание, развитие. Определенный уровень развития общества, способностей человека и творческих сил в историческом аспекте выражены в формах и типах организации жизнедеятельности людей [24].

Н.В. Самсонова считает, что термин «культура» применяется для характеристики особенностей ряда специфических сфер деятельности. Более узкий смысл культуры определяется как сфера духовной жизни человека. Она включает предметные результаты деятельности человека, его силы и способности, которые реализуются в некоторой деятельности (умения, знания, навыки, уровень эстетического и нравственного развития, уровень интеллекта, мировоззрение, формы и способы общения) [50]. Анализ этих положений, представление о сущности культуры позволил автору кратко охарактеризовать ее: «культура – это прогрессирующее самопроизводство общественного человека. Образование в таком случае является важнейшей

его технологией, содержанием и формой такого самопроизводства общественного человека» [50, с. 11].

Анализируя понятие конфликтологической культуры, Н.В. Самсонова выделяет в ней такие дефиниции, как «конфликтологическая культура личности» и «конфликтологическая культура специалиста». Конфликтологическую культуру личности автор выражает в умении и стремлении человека предупреждать и разрешать конфликты социального плана: межличностные, межнациональные и межэтнические [50].

Конфликтологическая культура специалиста характеризуется усвоением и использованием профессиональных конфликтологических знаний, которые необходимы для восприятия конфликтогенной среды в профессиональной сфере и последующей реализацией профессиональных функций в ситуации профессионального конфликта [50, с.12].

О. И. Щербакова конфликтологическую культуру личности определяет как интегративное качество, которое основывается на экзистенциально-гуманистических ценностях и включает культуру мышления, поведенческую культуру, коммуникативную культуру, культуру чувств, проявляется в оптимальных стратегиях взаимодействия в конфликтах, обеспечивающих решение проблем в конструктивном направлении [65].

По мнению П. Нейла конфликтологическая культура – это способность личности уместно реагировать и конструктивно действовать в конфликтных ситуациях. Н. Девенпорт определяет конфликтологическую культуру в виде совокупности качеств, которые позволяют конструктивно действовать при осознании своей ответственности в ситуациях конфликта и разрешении конфликтов на основе сотрудничества [27, с. 717].

В представленных научных работах наблюдаются различия в описании структурных компонентах конфликтологической культуры, однако, можно увидеть и сходство в их содержании. Т. Н. Черняева и Н. В. Самсонова рассматривают в качестве ее структурных компонентов конфликтологическую компетентность, конфликтологическую компетенцию

и конфликтологическую готовность специалиста [50]. Зарубежные авторы (П. Нейл, Н. Девенпорт) выделяют коммуникативные способности, эмпатию, позитивное самоотношение, способности анализировать ситуацию с разных перспектив и конструктивно разрешать конфликты в конфликтологической культуре специалиста.

С позиции функционального описания конфликтологической культуры специалиста необходимо определение сфер ее проявления и в каких компонентах профессиональной деятельности она проявляется.

По мнению Н.В. Самсоновой профессиональную деятельность можно представить с точки зрения взаимодействия, в котором сосуществуют в диалектическом единстве и совместные действия, и взаимоотношение, и общение [51].

Реализуются профессиональные функции специалистов в определенной профессиональной группе в трех взаимосвязанных процессах: взаимоотношение, общение, взаимодействие.

А.А. Леонтьев отмечает: «Взаимодействие опосредовано общением. Благодаря общению люди могут вступать во взаимодействие. Иначе, взаимодействие, интеракция – это коллективная деятельность, которая рассматривается нами не со стороны содержания или продукта, а в плане социальной ее организации» [33, с. 29]. Исходя из этого, и совместная деятельность и общение можно рассматривать как форму профессионального взаимодействия, а отношения его участников друг к другу – взаимоотношения, – как одну из наиболее важных сторон. Н.В. Гришиной считает, что понятие взаимодействия требует наличия разных взаимодействующих сторон (взаимодействие людей или внутренне переживаемый человеком конфликт). Действия сторон должны быть взаимообусловлены и взаимонаправлены, взаимосогласованы и скоординированы, т.е. стороны должны регулировать процесс конфликта [16, с. 209].

Выявленные выше взаимосвязи конфликтологической культуры с иными видами профессиональной культуры, позволяют констатировать следующее: функции конфликтологической культуры могут проявляться во взаимоотношениях, в общении, в совместных действиях.

Таким образом, под «конфликтологической культурой специалиста как вида профессиональной культуры понимается качественная характеристика способа профессиональной деятельности в конфликтогенной профессиональной среде; сущность конфликтологической культуры заключается в регулировании процессов профессионального взаимодействия (общение, взаимная деятельность, взаимоотношения)» [51, с. 18]. При этом Н.В. Самсоновой выделяются в конфликтологической культуре специалиста следующие три составляющие: конфликтологическая компетенция специалиста (профессиональные знания), конфликтологическая компетентность специалиста (профессиональная компетентность) и конфликтологическая готовность специалиста (профессиональная готовность).

Конфликтологическая компетенция специалиста предполагает наличие его знаний о конфликте и проявлениях конфликта. Конфликтологические знания, являясь профессиональными знаниями, дают информационную поддержку в решении в конфликтных ситуациях профессиональных задач и являются одним из главных компонентов конфликтологической культуры.

Конфликтологическая компетентность содержит совокупность конфликтологических умений, направленных на решение профессиональных конфликтологических задач управления профессиональными конфликтами.

Конфликтологическая готовность включает установки специалиста на осознание профессиональных задачи управления конфликтами, стратегические модели решения конфликтов, оценку возможностей специалиста в процессе решения задач управления конфликтами. Оптимальный выбор стратегии поведения в конфликтах, управление своим

эмоциональным состоянием в ситуации конфликта являются показателями сформированности конфликтологической готовности специалиста. [51, с.20].

Рассматривая конфликтологическую культуру специалиста как педагогическую категорию, Е. К. Иванова, И. А. Чемерилова определяют ее для педагога как «интегративное личностное образование, включающее совокупность необходимых знаний, умений в области конфликтологии, личностных особенностей и качеств, обеспечивающих ему возможность разрешать конфликты в образовательной среде на конструктивной основе» [27, с. 716]. В соответствии с данным определением, авторы выделяют такие структурные компоненты, как:

1. Конфликтологическую компетентность, включающую в себя:

- знания о структуре и динамике конфликта, о профилактике конфликта, о барьерах в общении, об активных и пассивных стратегиях выхода из конфликта, о ведении переговоров; знание возрастных особенностей детей и возрастных конфликтов;
- способности определять в конфликте конструктивные стратегии поведения;
- навыки анализа конфликтных ситуаций;
- умения управлять конфликтной ситуацией, переключать ее на конструктивное решение конфликта;
- умения осознавать поведение в конфликте, а также прогнозировать, предвидеть возможные результаты и последствия конфликта.

2. Конфликтоустойчивость – предполагает адекватное восприятие конфликтной ситуации, направленность конфликтующих сторон на совместный поиск решения проблемы, способность контролировать эмоции в предконфликтных ситуациях и в процессе конфликта, способность выдержки в конфликте.

3. Коммуникативную составляющую, которая предполагает способность быть корректным, внимательным, деликатным, аргументировать свою позицию, расположить к себе собеседника, демонстрировать

заинтересованность в конструктивном решении конфликтной ситуации; проявление дружелюбия и толерантности [27, с. 718].

Н. У. Ярычев конфликтологической культурой педагога понимает систему конфликтологических умений и знаний, способов деятельности, необходимых для осмысленной реализации педагогических функций в конфликтогенной среде и разрешения возникших между субъектами педагогического взаимодействия противоречий [67]. Основу конфликтологической культуры составляют коммуникативная, эмоциональная, ценностно-смысловая сферы педагога. Можно более широко рассмотреть конфликтологическую культуру педагога в виде целостного и объемного явления, которое автор называет профессиональной культурой [68]. Н.У. Ярычев в своих исследованиях [66, 67, 68] предлагает развести понятия «конфликтологическая культура специалиста» и «конфликтологическая культура личности». Он считает, что конфликтологическая культура личности педагога с позиции специалиста заключается в умении и стремлении (желании, потребности) человека предупреждать и разрешать основные типы социальных конфликтов: межличностных, межэтнических и межнациональных. Для конфликтологической культуры педагога как специалиста характерны освоение и использование профессиональных конфликтологических знаний, которые необходимы для восприятия конфликтов в педагогической среде и последующей реализацией профессиональных функций в условиях конфликта.

Развитие конфликтологической культуры педагога предполагает преобразование ценностно-смысловой сферы в особую систему ценностей, смыслов, установок, убеждений, мотивов. В содержание такой конфликтологической культуры личности по В.А. Сластенину входят следующие типы культур: ценностно-смысловой сферы; чувств; воображения; мышления; коммуникативная и ощущения контекста [55].

Конфликтологическая культура педагога как специалиста, реализуя конструктивные функции конфликта способствует наиболее глубокому познанию конфликтующими сторонами друг друга и проблемы конфликта (конкретизируются объекты психологической, профессиональной, методологической и информационной культуры); способствует ослаблению психической напряженности (поддержание функций психологической культуры); способствует созданию интеллектуально-эмоциональной напряженности, сопутствующей столкновению различных стратегий, направленных на поиск решения проблем (активизация методологической культуры); сопутствующей в инновационных процессах развитию творческой инициативы и профессионального саморазвития (активизация акмеологической культуры); способствующей предотвращению разрушительных противоборств участников конфликта и сплочению членов педагогического коллектива (поддержка функций коммуникативной культуры) [68].

Следует отметить, что наличие знаний в области конфликтологической культуры связано с формированием личностно-профессиональных качеств педагога, которые позволяют применять полученные знания и умения с требуемой эффективностью для управления конфликтами. Иными словами, педагог как личность постоянно повышает уровень своей психологической культуры, выступающей базисом для развития и становления конфликтологической культуры в процессе накопления жизненного опыта.

Ф.Ш. Мухаметзянова, как и В.А. Сластенин считает, что в содержание конфликтологической культуры личности педагога входят культура мышления; культура ценностно-смысловой сферы; коммуникативная культура; культура чувств и воображения [41].

Таким образом, категория «конфликтологическая культура специалиста» как педагогическая рассматривает в единстве многие педагогические явления и факты, предполагает поиск обобщенных характеристик различных конфликтных и конфликтогенных состояний,

определяет единство приемов и способов их формирования, установление существенных связей между стилями и мотивами конфликтного поведения, создавая предпосылки для более совершенной классификации конфликтологических умений, которые связаны с формированием конфликтологической компетенции и готовности педагога [68].

Конфликтологическая культура, в отличие от конфликтологической компетентности, которая ориентирована на управление конкретными конфликтами, направлена на широкий круг противоречий и проблем, их творческое разрешение.

Таким образом, конфликтологическая культура педагога занимает основную позицию в иерархии структуры своей профессиональной культуры, синтезируя при этом все составляющие конфликтологической культуры, актуализируя в соответствии с потребностями признание, престиж, реализуя самоактуализацию в профессиональных конфликтах и конфликтных ситуациях. Конфликтологическая культура в конфликтогенной среде как характеристика и способ профессиональной деятельности представляет собой одну из разновидностей профессиональной культуры, которая интегрирует в себе функции коммуникативной, акмеологической, специально-профессиональной культур личности педагога. Интегрированные компоненты конфликтологической культуры отображают закономерности саморегуляции и ее субъекта при взаимодействии с конфликтогенной средой.

1.2. Особенности конфликтологической культуры педагогов дошкольной образовательной организации

Конфликты в дошкольной образовательной организации являются открытой формой наличия противоречий интересов, которые возникают в процессе взаимодействия людей при решении вопросов производственного и личного порядка.

Л.В. Львов утверждает, что педагогические конфликты в детском саду могут принимать следующие формы:

– конфликт, возникающий между рядовыми сотрудниками - это могут быть воспитатели одной группы, которые имеют одинаковую квалификационную категорию, но стремящиеся продвинуться по службе и получать более высокую заработную плату; между молодыми педагогами и педагогами со стажем работы; между педагогами, имеющими более высокий должностной статус, например, педагогами высшей квалификации и воспитателями без категории, между узкими специалистами (например, музыкальный работник) и воспитателями и т.д. Несовместимость интересов работников дошкольной образовательной организации является основанием возникновения конфликтов. Л.В. Львов выделяет конфликты, возникающие в совместной трудовой деятельности на пути достижения личных целей сотрудников, которые проявляются в виде негативной реакции на препятствия. Недовольство может быть вызвано начислениями премий и надбавок воспитателям, графиком отпусков и т.д.

Конфликт, возникающий между заведующим дошкольной образовательной организации и подчиненными. Основу таких конфликтов составляют отношения, определенные должностными обязанностями сотрудников. В коллективе всегда есть руководитель и рядовые сотрудники. Если между ними установлены отношения взаимопонимания, то это способствует гармоничному функционированию организации в целом. Но, как и в любом другом педагогическом коллективе, возможно возникновение противоречий, которые порождаются личностными особенностями сотрудников и оказывают влияние на исполнение своих должностных обязанностей. Во-первых, это может быть связано с проблемами подчинения одних сотрудников другим. Например, воспитатели с авторитарного типа личности с большим трудом подчиняются руководителю. Имея дело с жестким стилем руководства заведующего дошкольной образовательной организации, сотрудники с авторитарным типом личности подчиняются ему

только внешне. Сотрудники такой личности очень часто становятся источником конфликтов. Взаимная неприязнь между заведующим детским садом и подчиненными порождается такими обстоятельствами как невыполнение заведующим своих обещаний, невнимание его к интересам и запросам подчиненных. Поэтому ответной реакцией является неприязнь подчиненных к руководителю [34]. Такое качество, как неприязнь, может быть инициировано и самими сотрудниками. Этому способствует недисциплинированность, противопоставление личных интересов общественным, строптивость подчиненных. Заведующий является наиболее авторитетным и влиятельным лицом в организации нормальных межличностных отношений. Если заведующий не «видит» своих подчинённых, с их мнением не считается, то может возникнуть конфликтная ситуация.

– конфликт между воспитателем и родителями. Н. Гришаева [15], считает, что причины возникновения таких конфликтов в детском саду, могут быть объективными и субъективными. При этом, автор отмечает, что к объективным причинам относятся недобросовестное отношение педагогов к работе, низкая квалификация.

Субъективные причины как правило, действуют с обеих сторон: как со стороны педагогов, так и со стороны родителей. К таким причинам относятся, например, неоправданно негативные или позитивные ожидания родителей от дошкольной образовательной организации. Позитивное отношение возникает в том случае, когда родители, отдавая ребенка в детский сад, думают о том, что там их «всеми научат», а родителям не нужно будет ничего делать. Если ожидания родителей не оправдываются, то возникает напряженность в отношениях между родителями и педагогами. Другой субъективной причиной конфликтов является то, что педагог становится символом власти для родителей, контролером, который оценивает действия родителей и поучает. Если педагог дает оценку ребенку, то родители часто ошибочно считают, что оценивают именно их самих, их

состоятельность как родителей. Такие же проблемы часто возникают и у педагогов, когда, к примеру, родители воспитанников могут неосознанно напоминать им человека, с которым когда-то были натянутые, не сложившиеся отношения.

Вышеизложенное позволяет сделать вывод о том, что деятельность педагога дошкольной образовательной связана со взаимодействием большого количества людей разных возрастных категорий, обладающими различными взглядами, жизненным опытом и т.д., приводящими к возникновению конфликтов. Поэтому для их разрешения воспитателю необходимо обладать конфликтологической культурой [50].

В научной литературе имеются и развиваются идеи, которые вполне могут составлять основу теоретического осмысления вопроса развития конфликтологической культуры педагога дошкольной образовательной организации.

Анализ психолого-педагогической литературы и диссертационных исследований по педагогике позволил уточнить понятие «конфликтологическая культура педагога дошкольной образовательной организации» и выделить основные его особенности [19, 20, 51, 66, 68 и др.].

Под конфликтологической культурой педагога дошкольной образовательной организации понимают способ профессиональной деятельности в конфликтогенной образовательной среде (дошкольной образовательной организации), личностное интегративное образование, которое включает совокупность необходимых умений и знаний, в области конфликтологии, личностных качеств и особенностей педагога, обеспечивающих ему возможность разрешать конфликты в образовательной среде на конструктивной основе [50, 66].

Основываясь на данном определении, выделим структурные компоненты данного понятия и их содержание.

Содержание составляющих конфликтологической культуры педагога в дошкольной образовательной организации представлено в таблице 1[66].

Таблица 1

Содержание конфликтологической культуры педагога дошкольной
образовательной организации

Компоненты конфликтологической культуры	Характеристика компонента
Компоненты конфликтологической культуры педагога как специалиста	
Конфликтная (конфликтологическая) компетенция	Совокупность конфликтологических вопросов, решение которых входит в обязанности педагогов дошкольного образования
Конфликтологическая готовность	Включает в себя модели конфликтных стратегий, установки на осознание профессиональной задачи управления конфликтом, оценку возможностей педагога в процессе решения профессиональных задач управления конфликтом. Определяют оптимальный выбор воспитателем в конфликтных ситуациях стратегии поведения и самоуправление эмоциональным состоянием в конфликтной ситуации.
Конфликтологическая компетентность	Система конфликтологических умений, направленных на решения конфликтологических задач управления профессиональным конфликтом.
Составляющие конфликтологической культуры педагога как личности	
Культура мышления	Способность подвергать рациональному анализу конфликтной ситуации, основываясь на определенных теоретических знаниях, формулирование сути проблемы, выделение главного и второстепенного, умения делать выводы и использовать их.
Культура чувств	Способность к восприятию переживаний конструктивного и деструктивного характер управлять ими. Уметь преодолевать гнев, депрессию, страх, агрессию; иметь способность сохранять спокойствие и уравновешенность, проявлять оптимизм и эмоциональную устойчивость при возникновении проблем, проявлять толерантность и эмпатию.
Коммуникативная культура	Характеризуется готовностью и способностью к диалогу, способностью правильно вербализовать чужие и свои переживания, владением «я-сообщением», владением способами «ассертивного общения», «активного слушания» и др.
Поведенческая культура	Характеризуется способностью действовать и решать проблемы, чтобы не допускать конфликтной ситуации и ее эскалации, управлять конфликтом на всех этапах.

Рассмотрим особенности компонентов конфликтологической культуры воспитателя как специалиста

Особенность конфликтной (конфликтологической) компетенции воспитателя заключается в способности осуществлять им деятельность в

реальном конфликте, эта деятельность должна минимизировать деструктивные формы конфликта и перевод негативных в социальном плане конфликтов в социально-позитивное русло. Педагог должен обладать умениями практически использовать систематизированные и адаптированные к конфликтной ситуации знания, необходимые для того, чтобы управлять конфликтом.

Функционально-конфликтологическая готовность педагога определяет его способность существовать в противоречивой социальной ситуации – в конфликтной. Готовность педагога дошкольного образования к успешному решению конфликтной ситуации выражено единством теоретической, практической и психологической готовности. В теоретическом аспекте у воспитателей кроме наличия профессиональных знаний должны быть сформированы специальные знания по теории конфликтов, возникающих в педагогическом процессе. Эти знания включают осознание конфликта как дефиниции, особенности конфликтологии как научной дисциплины. Знания предполагают ознакомление педагога с генезисом представлений о конфликте как явления социальной жизни, конструктивные и деструктивные формы проявления конфликтов, типологию и классификацию конфликтов, социокультурное значение конфликтов, причины конфликтов, знание методологии конфликтов и их динамики. Наиболее важными являются знания о стратегиях, тактиках, которые используются при нахождении выхода из конфликтной ситуации, знания о переговорах в конфликте как средстве его урегулирования, особенности общения со сложными людьми, знание эмоциональных переживаний человека при возникновении противоречий и столкновений. Педагогу необходима творческая установка на осмысление противоречивости педагогического процесса, умение применять конфликт в целях воспитания. Воспитателю необходимы в совокупности знания педагогики, социологии, психологии, методологии, физиологии [10].

В практическом аспекте конфликтологическая готовность воспитателя выражается, по мнению Г.М. Болтуновой, тремя конфликтологическими умениями: 1) видеть и понимать конфликт; 2) оценивать и прогнозировать последствия конфликта; 3) владеть средствами диагностики, предупреждения и выхода из конфликта, использовать конфликт в педагогических целях. При таком подходе обеспечивается развитие конфликтологической готовности воспитателя [11].

В исследовании 3.3. Дринки практический компонент конфликтологической готовности представляется в виде совокупности умений, направленных на решение конфликтологических профессиональных задач [20]. Эти задачи автор классифицирует по шести группам (задачи диагностики, прогнозирования, стимулирования, предупреждения, моделирования, разрешения конфликтов), учитывая логику управления конфликтами, конфликтологическими процессами и структурными элементами, входящими в целостный педагогический процесс. Такой подход позволяет в большей мере обеспечить процесс развития конфликтологической культуры воспитателя как субъекта профессиональной педагогической деятельности, он составляет прикладную (практическую) основу этого процесса.

Конфликтологическая компетентность педагога дошкольного образования функционально рассматривается с точки зрения Л. А. Петровской [45], как вид социально-психологической компетентности, направленной на: понимание природы конфликтов и противоречий, возникающих между людьми; выработку конструктивного отношения к конфликтам в дошкольной образовательной организации; овладение в трудных ситуациях навыками бесконфликтного общения с субъектами образовательного процесса (с родителями, коллегами, администрацией); умение оценивать и объяснять возникающие проблемные ситуации. Конфликтологическая компетентность предполагает наличие и развитие: управленческих навыков по выработке решений, связанных с конфликтными

явлениями, умений вырабатывать конструктивные начала при возникновении конфликтов, умений предугадать возможные результаты конфликтов, умений конструктивного регулирования противоречий и конфликтов, навыков устранения отрицательных последствий конфликтов [10].

Конфликтологическая культура педагога дошкольной образовательной организации характеризуется следующими особенностями:

– культурой ценностно-смысловой сферы, которая определяется экзистенциально-гуманистическими ценностями личности, обуславливающими личностный смысл разумного поведения педагога в конфликте: ответственность, свобода, автономия и самореализация [65]. Культурные различия конфликтующих сторон, отсутствие единых для них правил взаимодействия в конфликтной ситуации способны достаточно серьезно осложнить протекание конфликта. Наличие разных ценностных ориентаций и принципов поведения у конфликтующих сторон порождает обвинение во всех грехах каждого из конфликтантов, потому что каждый считает бесчестным и недопустимым действия и образ мыслей другого, что значительно ухудшает перспективы на конструктивный выход их конфликта. Задачей воспитателя в данном случае является преодоление влияния внутренних иррациональных взглядов и установок на взаимодействие и восприятие других.

– культурой мышления – рациональному анализу конфликта, способностью к рефлексии, принятию решений о контекстуально-обусловленных тактиках и стратегиях поведения в конфликтной ситуации.

Характеризуя культуру мышления в контексте конфликтологической культуры, следует отметить, что процесс мышления начинается с анализа конфликтной ситуации. В результате ее анализа формулируется задача (проблема конфликта). Возникновение задачи означает, что удалось хотя бы предварительно разделить данное (известное) и неизвестное (искомое). Исходя из связи и отношений между известным и неизвестным становится

возможным искать и находить нечто новое, до того скрытое, неизвестное [49, с. 53 – 54].

Профессиональное мышление педагога рассматривается как высший познавательный процесс поиска, обнаружения и разрешения конфликта, выявления внешне не заданных, скрытых свойств познаваемой и преобразуемой действительности. Конфликтная ситуация порождает процессы мышления и рефлексии, направленные на «снятие» профессионально значимых противоречий [28].

М.М. Кашапов отмечает, что основу решения конфликтных ситуаций составит переход от интуитивного ощущения законов и закономерностей, принципов, которым подчиняется профессиональная деятельность, к их осмыслению, познанию, сознательному учету и применению, что делает из профессионала хозяина положения, а не «раба обстоятельств, плетущегося. В хвосте событий» [28, с. 33]. Автор утверждает: «знание закономерностей открывает новые горизонты творческого поиска, избавляет от блуждания в потемках, позволяет быстрее и увереннее находить психологически верные решения профессиональных конфликтов. Иначе формируется усредненность, стереотипность мышления» [28, с. 36]. Таким образом, при решении конфликтных ситуаций педагог должен обладать творческим мышлением.

– культурой чувств. Особенности эмоционально-чувственной сферы является осознание воспитателем деструктивного характера переживаемых им эмоций и чувств (тревоги, паники, отчаяния, страха, агрессии и др.), осуществление саморегуляции, проявление конфликтоустойчивости, стрессоустойчивости в конфликтных ситуациях.

– коммуникативной культурой. Основу коммуникативной культуры педагога составляет педагогическое общение – это система органичного социально-психологического взаимодействия педагога со всеми участниками воспитательно-образовательного процесса (педагогами, родителями, администрацией, детьми), содержание, которого характеризуется обменом информацией, оказанием воспитательного воздействия, использованием

помощью коммуникативных средств для организации взаимоотношений и т. д.

Таким образом, в технологическом плане педагогическое общение выражается в умениях передавать информацию, понять состояние ребенка, в организации взаимоотношений с коллегами и родителями, в искусстве управления своим психическим состоянием, в искусстве оказывать воздействие на собеседника в общении [60].

– поведенческой культурой. Разрешение конфликтной ситуации во многом зависит от выбранного стиля поведения, соответствующего конфликтной ситуации. К.У. Томас и Р.Х. Килменн разработали стратегии поведения в конфликтной ситуации, наиболее приемлемые. Авторы указали, что существуют пять стилей поведения в конфликте: стиль соперничества, стиль сотрудничества, стиль компромисса, стиль уклонения, стиль приспособления. Ни один из указанных стилей разрешения конфликта не может считаться лучшим. Эффективность каждого стиля зависит от конкретных обстоятельств и условий. В таблице 2 дано описание стилей поведения и характерных ситуаций [52].

Таблица 2

Стили поведения педагога дошкольной образовательной организации в конфликтной ситуации

Стиль	Суть стиля	Характерные ситуации
Стиль конкуренции или соперничества	Его использует педагог, обладающий сильной волей, достаточным авторитетом и властью, не заинтересованный в сотрудничестве с коллегами и администрацией, в первую очередь стремящийся удовлетворить свои интересы.	Стиль можно использовать, если: – для педагога очень важен исход конфликта, он делает большую ставку на свое решение возникшей проблемы; – педагог обладает авторитетом и достаточной властью, и представляется очевидным, что предлагаемое им решение – наилучшее; – педагог чувствует, что у него нет иного выбора и ему нечего терять; – педагог принимает непопулярное решение, для этого у него достаточно полномочий. Следует иметь в виду, что этот стиль вызывает чувство отчуждения.

Продолжение таблицы 2

Стиль сотрудничества	Используется, если при отстаивании собственных интересов стороны вынуждены принимать во внимание	Для выхода из конфликта этот стиль используют, когда: – необходимо найти общее решение, если каждый подход к проблеме важен и не допускает компромисса;
	желания и нужды другой стороны. Данный стиль наиболее трудный, так как для него нужна более продолжительная работа. Цель применения стиля – разработка решения взаимовыгодного и долгосрочного. Стиль требует умения объяснять конфликтантам свои желания, слушать и слышать друг друга, сдерживать эмоции. Отсутствие одного из этих факторов делает этот стиль неэффективным.	– у воспитателя длительные, взаимозависимые и прочные отношения с другой стороной; – основная цель – приобретение совместного опыта работы; – стороны могут выслушать друг друга и изложить сущность своих интересов.
Стиль компромисса	Заключается в стремлении урегулировать разногласия сторонами конфликта при взаимных уступках. На основе теоретических знаний, педагог умеет формулировать суть проблемы, выделять главное и второстепенное, поводить итоги, использовать их в своем поведении.	Такой подход к разрешению конфликта используется в следующих ситуациях: – у обеих сторон одинаково убедительные аргументы; – удовлетворение желания одной стороны имеет не слишком большое для нее значение; – воспитателя устраивает временное решение, так как нет возможности для выработки других подходов к решению проблемы.
Стиль уклонения	Применяется, когда проблема, которую затрагивают в конфликте, не столь важна для педагога, он не отстаивает свои права, для выработки решения и не желает тратить время и силы на решение, ни с кем не сотрудничает.	Стиль уклонения можно применять в следующих ситуациях: – источник разногласий не существен для педагога по сравнению с другими важными задачами, потому не стоит тратить на это силы; – педагог знает, что не может или не желает решить в свою пользу вопрос; – у педагога недостаточно власти для решения проблемы способом, который для него желателен; – педагог стремится выиграть время для

		изучения ситуации и получения дополнительной информации перед принятием решения; – решение проблемы не безопасно, так как открытое обсуждение конфликта только ухудшит ситуацию
Стиль приспособления	Педагог действует совместно с другой стороной, но не пытается отстаивать свои интересы для восстановления рабочей атмосферы или сглаживания атмосферы.	Стиль может применяться в следующих ситуациях: – восстановление стабильности и спокойствия а не разрешение конфликта; – предмет разногласия не важен для педагога, или его не волнует случившееся; – педагог считает, чем отстаивать собственную точку зрения - лучше сохранить добрые отношения с коллегами и родителями; – педагог чувствует, что у него нет шансов или власти победить и правда не на его стороне.

В развитии конфликтологической культуры педагога значительная роль отводится различным моделям поведения в предконфликтной и конфликтной ситуациях. Конфликтные ситуации неизбежны при взаимодействии личностей друг с другом. Исключить конфликт их из педагогической деятельности воспитателя не представляется возможным, но выявить причину его возникновения и управлять его развитием и разрешением можно.

Таким образом, наличие конфликтов в системе «педагог-администрация», «педагог-педагог», «педагог-родители» в конфликтогенной среде, которой является дошкольная образовательная организация, требует владения воспитателем конфликтологической культурой. Описание таких интегрированных характеристик конфликтологической культуры педагога дошкольной образовательной организации, как конфликтная компетенция, конфликтологическая готовность, конфликтологическая компетентность; культура ценностно-смысловой сферы, культура чувств, культура мышления, коммуникативно-поведенческая культура позволяют определить конфликтологическую культуру педагога как интегрированную

характеристику субъекта труда, который способен к деятельности в конфликтной профессиональной педагогической среде. Педагог, который владеет конфликтологической культурой, является подготовленным к своей профессиональной деятельности на любом уровне затруднений: от межличностных (конфликты с субъектами профессиональной деятельности и конфликтные ситуации) до внутриличностных (выход из внутриличностных когнитивных, ролевых и мотивационных конфликтов).

1.3. Методические условия развития конфликтологической культуры педагогов детского сада

Вопрос подбора и организации методических условий для повышения конфликтологической культуры педагога решается как в теории, так и в практике дошкольного образования [1, 19, 32, 41, 62, 65 и др.].

О.В. Долженко, О.И. Щербакова считают, что развитие конфликтологической культуры педагогов дошкольной образовательной организации осуществляется при соблюдении следующих методических условий:

- разработано и реализовано комплексное методическое сопровождения педагогов дошкольного образования в процессе развития у них конфликтологической культуры;
- применяются разнообразные методические средства, приемы обучения управления конфликтами;
- подобраны методики диагностики уровня развития конфликтологической культуры педагога [19, 65].

Подробно раскроем эти условия.

О.И. Щербакова отмечает, что важным условием развития конфликтологической культуры у педагогов дошкольной образовательной организации является их методическое сопровождение. По мнению автора, процесс методического сопровождения может быть представлен в виде

следующих этапов: этап осмысления и овладения педагогами понятий и умений конфликтологической культуры, использовать их в анализе и управлении конфликтами (повышение квалификации, семинары, консультации, круглые столы и т.д.); квазипрофессиональная деятельность (деловые и ролевые игры, тренинги, решение ситуационных задач и т.д.); профессиональная деятельность (реализация сформированных компонентов конфликтологической культуры в реальной педагогической деятельности). В таблице 3 представлены этапы развития конфликтологической культуры педагогов по структурным компонентам [65].

Для реализации этих этапов необходима разработка методических рекомендаций по развитию конфликтологической культуры педагогов для методической службы дошкольной образовательной организации, в рамках этих рекомендаций организация проведения консультаций, семинаров, тренингов и т.д. Наиболее конструктивным вариантом является проектирование и реализация специальной программы развития конфликтологической культуры педагога дошкольной образовательной организации.

В таблице 3 представлены основные этапы развития конфликтологической культуры педагогов и содержание направлений деятельности на каждом этапе по развитию основных компонентов конфликтологической культуры.

Этапы развития компонентов конфликтологической культуры педагога дошкольной образовательной организации

Этапы	Цели и содержание деятельности по развитию конфликтологической культуры педагога в соответствии со структурными компонентами			
	Культура ценностно-смысловой сферы	Культура мышления	Культура эмоционально чувственной сферы	Коммуникативно-поведенческая культура
Осмысление понятий, умения их использовать в анализе и управлении конфликтами (курсы повышения квалификации, семинары, консультации психолога и т.д.)	Формирование понятий: конфликт, конфликтологическая культура, контекст, проблема, ответственность, мотивы, ценности, свобода, личностная самореализация и автономия	Формирование понятий о культуре мышления и когнитивном компоненте конфликта	Формирование понятий об эмоциях: здоровых и нездоровых, негативных позитивных, об эмоциональной стрессоустойчивости, конфликтоустойчивости, саморегуляции.	Формирование понятий о коммуникативно-поведенческой культуре, о стилях поведения в конфликте, о технологиях управления и выхода из конфликтов
Квазипрофессиональная деятельность (ролевые, деловые игры, круглые столы, тренинги, ситуационные задачи, мастер-классы, семинары-практикумы и т.д.).	Развитие умений определять причины (мотивацию) возникновения конфликтного поведения, развитие способностей учитывать контекст, в котором совершается конфликт, развитие стиля поведения, преодоление влияния внутренних иррациональных взглядов и установок на восприятие и взаимодействие с другими	Развитие умений рефлексии, структурно-функционального анализа конфликта, рационального мышления	Развитие умений преодоления деструктивных состояний (паники, тревоги, страха, отчаяния, агрессии и др.), развитие способности к эмоциональной саморегуляции, конфликтоустойчивости, стрессоустойчивости,	Развитие коммуникативных умений, конкретно-практических умений, а именно умений проводить диагностику, предотвращать, регулировать, контролировать, разрешать конфликт в соответствии с его протеканием
Педагогическая деятельность с учетом умений и знаний и способов деятельности в конфликтогенной среде и разрешение противоречий, которые возникают между субъектами педагогического взаимодействия	Реализация сформированных компонентов конфликтологической культуры в воспитательно-образовательном процессе дошкольной образовательной организации.			

Второе методическое условие предполагает использование методических средств, приемов обучения для управления конфликтами в дошкольной образовательной организации с целью развития конфликтологической культуры педагогов. Как показывают опубликованные материалы по теме исследования [4, 17, 34, 44, 50, 52, 66 и др.] наиболее продуктивными являются следующие формы методической работы:

1. Лекции.
2. Семинары-практикумы.
3. Методы игрового моделирования конфликтных ситуаций: деловые и ролевые игры.
4. Тренинги.
5. Групповые дискуссии и «мозговые штурмы», решение кейсов.
6. Психолого-педагогическое консультирование.

Лекция – вид занятий, составляющих основу теоретического обучения педагогической конфликтологии в дошкольной образовательной организации.

При использовании метода игрового моделирования конфликтных ситуаций воспитателям предлагается конкретная конфликтная ситуация из практики работы воспитателя, для выхода из которой он должен принять верное решение. Этот метод дает возможность выбрать наиболее правильную модель развития конфликта из множества предложенных. Это допустимо только в том случае, если всесторонне и глубоко подвергнуть анализу предложенную конфликтную ситуацию, провести сравнение различных вариантов, сделать обоснование выбранного решения.

Семинар-практикум – одна из эффективных форм методической работы в детском саду, т.к. позволяет более глубоко и систематично изучить вопрос управления конфликтами в дошкольной образовательной организации, закрепить теоретический материал практическими примерами, показом некоторых приемов и способов для разрешения конфликтных ситуаций.

И.В. Вачков определяет групповую дискуссию как «совместное обсуждение какого-либо конфликтного вопроса, конфликтной ситуации, позволяющее прояснить (возможно, изменить) мнения, позиции и установки участников группы в процессе непосредственного общения» [14, с. 40].

Мозговой штурм – один из методов развития конфликтологической культуры педагога дошкольной образовательной организации. Его можно использовать для поиска нетрадиционных решений самых разных конфликтных ситуаций, возникающих в детском саду. Он развивает концентрацию внимания. Его целью является организация коллективной мыслительной деятельности по поиску нетрадиционных путей выхода из конфликта [4].

Кейс-метод предполагает активный поиск педагогами решения конфликтной ситуации с последующим обсуждением процесса и результата совместных действий всех участников, и др. [4]

По мнению Л.А. Петровской одной из форм формирования конфликтологической культуры педагога является психологический тренинг.

Психологический тренинг – одна из форм активного обучения конфликтологической культуре, результатом которого является освоение участником каких – либо форм поведения. На тренинге педагогами отрабатываются конкретные конфликтные ситуации, возникающие в детском саду, заявленные самими педагогами, либо распространенные среди работников дошкольных образовательных организаций, а так же способах разрешения (конструктивных и деструктивных) конфликтов, профилактике конфликтных ситуаций и т.д. [44].

В.А. Сластенин отмечает, что планируя методическую работу с педагогами по развитию профессиональной культуры, в том числе конфликтологической, используют известные, широко вошедшие в практику формы методической работы, которые можно разделить на две группы:

– групповые (педагогические советы, семинары, практикумы, консультации, методические выставки, взаимопосещения, творческие микрогруппы, школы передового опыта, деловые игры и др.);

– индивидуальные (самообразование, индивидуальное консультирование, собеседование, наставничество и т.д.) [55].

Вышеперечисленные методические приемы и формы развивают у педагогов компоненты конфликтологической культуры, формируют установки к активному анализу своих действий с целью принятия конструктивных решений по проблемам и управлению конфликтами, которые возникают в межличностном взаимодействии в разнообразных ситуациях общения.

Рассматривая третье методическое условие, характеризующееся выбором методик диагностики уровня развития конфликтологической культуры педагога, рассмотрим структурные компоненты конфликтологической культуры педагогов, которые могут быть исследованы.

Н.В. Самсонова и Т.Н. Черняева предлагают рассматривать конфликтологическую культуру педагога как совокупность следующих структурных компонентов: конфликтологическая грамотность (конфликтные компетенции), конфликтологическая готовность и конфликтологическая компетентность [50]. О.И. Щербакова считает, что к структурным компонентам конфликтологической культуры педагога относятся культура чувств, культура мышления, коммуникативная культура, культура поведения и культура ценностно-смысловой сферы личности (см. табл.1) [64]

В соответствии с вышеизложенным выделим для исследования конфликтологической культуры педагога дошкольной образовательной организации следующие структурные компоненты:

1. Конфликтологическую компетентность, включающую:

- систему знаний о динамике и структуре конфликта, о конфликтных стратегиях (активных и пассивных), о барьерах, имеющихся в общении, ведении переговоров и профилактике конфликтных ситуаций;

- умения выбирать в конфликте конструктивные стратегии поведения;

- умение управлять конфликтом, переводить его в конструктивное решение;

- умение понимать свое поведение в конфликте, а также прогнозировать и предвидеть всевозможные результаты и последствия конфликта.

2. Конфликтоустойчивость включает адекватность восприятия конфликтной ситуации, направленность конфликтующих сторон на совместный поиск решения проблемы, способность контролировать свои эмоции, быть выдержанным в предконфликтных ситуациях и в процессе конфликтного взаимодействия.

3. Коммуникативную составляющую конфликта – способность быть внимательным, деликатным, корректным, уметь расположить к себе собеседника и аргументировать свою позицию, демонстрировать заинтересованность в конструктивном выходе из конфликта; проявление дружелюбия и толерантности.

Опираясь на данные структурные компоненты, определим критерии сформированности конфликтологической культуры педагога дошкольной образовательной организации:

- сформированность знаний, умений, способностей разрешения конфликта (Тест В.И. Андреева) [3];

- сформированность умений конструктивного разрешения конфликта (умение решать конфликтологические задачи по управлению конфликтом) (Н.П. Фетискин, Г.М. Мануйлов) [59, с.46]

- конфликтность личности (Тест В.Ф. Ряховского) [47]

- конфликтоустойчивость личности (Тест Н.П. Фетискина, В.В. Козлова) [59];

1. сформированность таких личностных качеств, как коммуникативная толерантность (Диагностика коммуникативной толерантности» (автор В.В Бойко)), самоконтроль в общении (автор М. Снайдер) [47]. Уровень сформированности конфликтогенных профессионально важных качеств влияет на уровень конфликтологической культуры педагога дошкольной образовательной организации.

Выводы по первой главе

1. Конфликтологическая культура педагога занимает главную позицию в иерархической структуре профессиональной культуры, синтезируя все ее составляющие, актуализируя и проявляя в соответствии с потребностями безопасности, признания, самоактуализацию в конфликтных ситуациях.

2. Рассмотрены основные подходы к понятию конфликтологическая культура педагога: Н.В. Самсонова, выделяет понятия «конфликтологическая культура личности» и «конфликтологическая культура специалиста». О.И. Щербакова подчеркивает психологический контекст понятия конфликтологическая культура педагога и определяет ее как качество личности, которое проявляется в способности решать проблемы и преодолевать возникшие противоречия конструктивными способами. Н.У. Ярычев понимает под конфликтологической культурой педагога систему конфликтологических умений, знаний и способов деятельности, необходимых для реализации педагогических функций в конфликтогенной образовательной среде и разрешения противоречий между субъектами, которое возникают в этой среде.

2. Уточнено понятие конфликтологической культуры педагога дошкольной образовательной организации – это способ профессиональной деятельности в конфликтогенной образовательной среде (дошкольной образовательной организации), это интегративное личностное образование, включающее совокупность необходимых знаний, умений в области конфликтологии, личностных особенностей и качеств педагога,

обеспечивающих ему возможность разрешать конфликты в образовательной среде на конструктивной основе.

3. На основе анализа подходов к содержанию компонентов конфликтологической культуры педагога, выделены основные ее для педагогов дошкольной образовательной организации: конфликтологическая компетентность, которая включает: систему знаний о динамике и структуре конфликта, пассивных и активных конфликтных стратегиях, барьерах, возникающих в общении, ведении переговоров; профилактике конфликт; умения и способность выбирать необходимые конструктивные стратегии поведения в конфликте; умение управлять конфликтной ситуацией, переводить ее в конструктивное русло; умение понимать свое поведение в конфликтной ситуации, прогнозировать и предвидеть возможные последствия и результаты конфликта; конфликтоустойчивость: правильность восприятия конфликтной ситуации, направленность конфликтующих сторон на совместный поиск решения проблемы, способность иметь выдержку, контролировать эмоции в предконфликтных ситуациях и в процессе конфликтного взаимодействия; коммуникативный компонент, который включает способность конфликтующей стороны быть внимательным, деликатным, корректным, уметь расположить к себе собеседника и уметь аргументировать свою позицию, демонстрировать заинтересованность в конструктивном выходе из конфликта; проявление дружелюбия, толерантности.

4. Методическими условиями развития конфликтологической компетентности педагога дошкольной образовательной организации являются:

- разработка и реализация комплексного методического сопровождения педагогов дошкольного образования в процессе развития у них конфликтологической культуры;

- применение разнообразных методических средств, приемов обучения управлением конфликтами;

– подбор методик диагностики для исследования уровня развития конфликтологической культуры педагога дошкольной образовательной организации.

ГЛАВА 2. ПРАКТИКА РАЗВИТИЯ КОНФИЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ ПЕДАГОГОВ ДОШКОЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

2.1. Исследование конфликтологической культуры педагогов дошкольной образовательной организации

С целью выявления уровней развития конфликтологической культуры педагогов дошкольной образовательной организации была проведена опытно-поисковая работа. В работе приняли участие 22 воспитателя Муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения детский сад № 9, г.о. Красноуральск, Свердловской области.

Опытно-поисковая работа осуществлялась в три этапа. (Технологическая карта опытно-поисковой работы представлена в приложении 1).

На первом этапе (констатирующем) проводилось выявление состояния уровня сформированности компонентов конфликтологической культуры педагогов, проводился анализ результатов констатирующего эксперимента.

Задачи констатирующего этапа:

1. Подобрать методики диагностики для исследования структурных компонентов конфликтологической культуры педагогов дошкольной образовательной организации: конфликтологической компетентности, конфликтоустойчивости, коммуникативной культуры.

2. Провести диагностику, выявляющую уровень сформированности компонентов конфликтологической культуры педагогов дошкольной образовательной организации.

3. Проанализировать результаты диагностики.

В соответствии с выделенными в первой главе критериями конфликтологической культуры педагогов дошкольной образовательной организации (сформированность умений конструктивного разрешения

конфликтов, способ поведения в конфликте, конфликтность личности, восприятие конфликтной ситуации, коммуникативная толерантность, самоконтроль в общении), были подобраны диагностические методики (таблица 4) [47].

Таблица 4

Структура и содержание диагностической программы для
исследования конфликтологической культуры педагогов дошкольной
образовательной организации

Структурные компоненты	Критерии	Показатели	Методики диагностики
Конфликтологическая компетентность	Сформированность умений конструктивного разрешения конфликтов	Определение уровня знаний, умений, способностей разрешения конфликта	Тест «Самооценка компетентности и готовности к ведению спора, переговоров, разрешению конфликта», автор В.И. Андреев (приложение 2)
	Способ поведения в конфликте	Выявление поведения личности в конфликтной ситуации	Методика «Поведение в конфликте», автор К. Томас (приложение 2)
	Конфликтность личности	Определение уровня конфликтности личности	Тест «Оценка конфликтности личности», автор В. Ряховский (приложение 2)
Конфликтоустойчивость	Восприятие конфликтной ситуации	Определение уровня конфликтоустойчивости	Экспресс–диагностика устойчивости к конфликтам, авторы Н.П. Фетискин, В.В. Козлов (приложение 3)
Коммуникативная культура	Коммуникативная толерантность	Определение уровня коммуникативной толерантности	Методика «Диагностика коммуникативной толерантности», автор Бойко В.В (приложение 4)
	Самоконтроль в общении	Изучение уровня коммуникативного контроля	Тест на оценку самоконтроля в общении М. Снайдера (приложение 4)

Выделенные критерии позволили выделить три уровня проявления конфликтологической культуры педагога дошкольной образовательной организации: низкий, средний, высокий.

Низкий уровень: педагог имеет высокий уровень конфликтности: имеет затяжные конфликтные отношения с коллегами, администрацией и родителями; часто не контролирует свои эмоции в конфликтных ситуациях; не склонен анализировать конфликт, не стремится к его конструктивному разрешению. В конфликтном взаимодействии проявляет некорректность, вспыльчивость, эмоциональная грубость, категоричность в оценке людей, нетерпимость к мнению других. Для них свойственна способность к искреннему самораскрытию в общении и выраженная прямолинейность. Не способен предвидеть возможный конфликт. Часто нуждается в посреднической помощи в разрешении конфликтов.

Средний уровень: педагог имеет конфликтные отношения с коллегами, администрацией, родителями, но предпринимает усилия для их разрешения; у него сформированы умения самокритично оценивать ситуацию, анализировать конфликтную ситуацию, предвидеть возможные последствия ее разрешения; в большинстве случаев ориентирован на учет мнения конфликтующей стороны, проявляет гибкость и тактичность, готовность идти на компромисс; адекватно воспринимает конфликтную ситуацию, ориентирован на совместный поиск решения; однако не всегда имеет аргументы для конструктивного ведения спора, бывает несдержанным, категоричным.

Высокий уровень: педагог предвидит возникновение предконфликтной ситуации, возможный конфликт, анализирует причинно-следственные связи и движущие силы конфликтного противоборства, умеет предотвращать конфликтные ситуации, гибко реагирует на изменение ситуации, может предвидеть впечатление, которое производит на окружающих; учитывает эмоциональное состояние участников конфликта; владеет собой, ориентирован на сотрудничество, отличается высокой культурой спора,

прислушивается к мнению других людей, обладает такими качествами, как сдержанность, толерантность, тактичность, дружелюбие, отсутствие агрессии.

До измерения уровня конфликтологической культуры педагога дошкольной образовательной организации, было проведено анкетирование «Причины возникновения конфликтных ситуаций в педагогическом коллективе» (Приложение 5) [43], которое позволило выявить:

1. Отношение педагогов к конфликтам.
2. Причины конфликтов с администрацией, педагогами, родителями воспитанников.

Результаты анкетирования показали следующее:

63,6% (14 чел.) педагогов отрицательно относятся к конфликтам, 27,3% (6 чел.) педагогов позитивно относятся к конфликтам, они считают, что конфликты иногда оказываются полезными, так как позволяют выявить накопившиеся противоречия, 9,1% (2 чел.) педагогов поддерживают нейтральную точку зрения.

Ответ на вопрос о существовании конфликтов в коллективе 54,5% (12 чел.) педагогов ответили положительно. Но 18,2% (4 чел.) педагогов конфликтов не наблюдают и 27,3% (6 чел.) педагогов испытывают затруднения при ответе на данный вопрос. Данная ситуация опасна тем, что, не замечая конфликты в педагогическом коллективе, педагоги не стремятся отстаивать свою точку зрения, не пытаются решать спорные вопросы, а это может привести к образованию новых конфликтов внутри коллектива.

Среди значимых причин конфликтов с администрацией детского сада, 22,7% (5 чел.) педагогов отмечают нарушение трудовой дисциплины, 18,2% (4 чел.) педагогов считают, что причиной конфликтов является игнорирование педагогами замечаний со стороны администрации, 31,8% (7 чел.) отмечают неудовлетворенность от взаимодействия с администрацией, 13,6% (3 чел.) педагогов считают, что причина конфликтов заключается в нарушении этики общения и 13,6% (3 чел.) педагогов считают главной

причиной конфликтов неспособность администрации принять адекватное решение.

Наиболее значимые причины конфликтов в диаде «педагог-педагог» воспитатели отмечают на первом месте - невыполнение работы одним педагогом, повлекшее за собой невозможность выполнения работы другим педагогом (36,4% или 8 чел.); на втором месте - несовпадение взглядов педагогов на одну и ту же проблему (31,8% или 7 чел.). На третьем и четвертом месте - неудовлетворенность от взаимодействия между сторонами (18,2% или 4 чел.) и нарушение этики общения (13,6% или 3 чел.).

К причинам возникновения конфликтов между педагогом и родителями воспитатели относят: невыполнение родителями обязанностей по воспитанию ребенка – 68,2% (15 чел.), недовольство родителей результатами обученности ребенка 13,7% (3 чел), недовольство родителей деятельностью педагога по разрешению конфликтов в коллективе 13,7% (3 чел.) и нарушение этики общения родителей и педагогов 4,6% (1 чел.). По вопросу взаимоотношения с родителями рекомендуется планировать мероприятия по социальному партнерству.

Результаты измерения уровня конфликтологической культуры педагога представлены ниже.

1. Тест «Самооценка компетентности и готовности к ведению спора, переговоров, разрешению конфликта», автор В.И. Андреев (см. приложение 2) [3]. С помощью теста было выявлено, что очень высокий и очень низкий уровень не выявился ни у одного из респондентов. Высокий уровень самооценки был определен у 27,3% (6 чел.) опрошенных; уровень выше среднего – у 22,7% (5 чел.); средний уровень – у 31,8% (7 чел); ниже среднего – у 18,2% (4 чел.) респондентов. Графическая интерпретация теста представлена на рисунке 1.

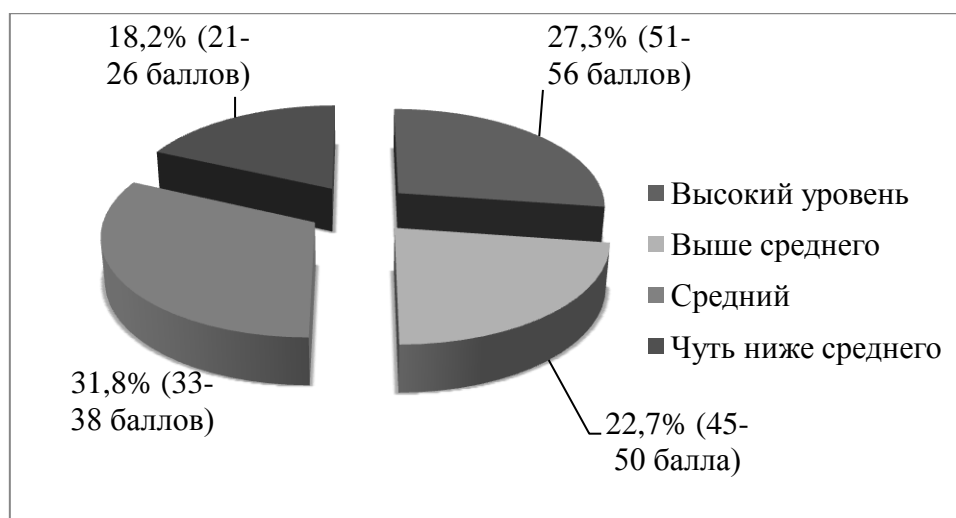


Рис. 1. Итоговые результаты теста
«Самооценка компетентности и готовности к ведению спора,
переговоров, разрешению конфликта»

Анализируя отдельные параметры теста, педагоги в большей степени отмечают наличие определенных знаний об особенностях типов и видов конфликтов (средний уровень - 54,5 % (12 чел.), ниже среднего и низкий - 45,5% (10 чел.)), приемах разрешения конфликта (средний уровень - 54,5 % (12 чел.)), правилах ведения переговоров (средний уровень - 59,1 % (13 чел.)).

По параметру «знание о своих сильных и слабых качествах, проявляющихся в конфликте» выявлены более высокие показатели - 68,2 % (15 чел.) педагогов оценивают их как «средние» или «выше среднего». В меньшей степени отмечено наличие знаний в области истории развития конфликта.

Самооценка конфликтологических умений педагогов показала их сформированность на «среднем» уровне – 72,7 % (16 чел.). Из практических умений педагоги чаще всего отмечают наличие умений «нейтрализовать действия лиц, которые разжигают конфликт» - на «среднем» уровне, «вести переговоры по разрешению конфликта, даже если противоположная сторона уходит от переговоров» – на «среднем» уровне (54,5 % (12 чел.)). Умения идти на разумные компромиссы, «предвидеть и прогнозировать развитие

событий, связанных с конфликтом» педагоги оценивают более высоко (40,9% (9 чел.) - «высокий» уровень).

Анализ самооценок уровня способностей педагогов показал, что в большей степени они отмечают: наличие способностей «проявлять принципиальность и гибкость в разрешении конфликта» (54,5 % (12 чел.) - средний уровень, 27,3 % (6 чел.) - высокий), «установить диалог и корректно вести споры, переговоры», «самокритично оценить ситуацию и прогнозировать развитие событий», «проявлять выдержку и высоконравственные качества даже в ситуации обострения конфликта» (54,5% (12 чел.) - средний уровень).

В меньшей степени отмечается владение умениями «определить и диагностировать вид конфликта» (низкий уровень - 31,8 % (7 чел.), средний - 54,5% (12 чел.)).

Для удобства обработки данных дифференцируемых по сумме средних баллов, которые бы приблизительно соответствовали одному из трех возможных уровней выраженности: 1) низкий уровень (7-26 баллов), 2) средний уровень (27-44 балла), 3) высокий уровень (45- 63) балла.

Как показали результаты диагностики, большинство педагогов оценивают свой уровень знаний, умений и способностей разрешения конфликтов как «средний»– 54,5% (12 чел.), как высокий 27,3% (6 чел.), как низкий – 18,2% (4 чел.). Диагностическая карта тестирования представлена в приложении 6.

2.Методика «Поведение в конфликте» (автор К. Томас) (см. прил.2) [43].

При проведении исследования было важно определить, как педагоги дошкольной образовательной организации проявляют свои поведенческие реакции в самом конфликте.

В результате анализа полученных данных были выявлены особенности поведения в конфликте, которые представлены в таблице 5.

Результаты диагностики педагогов по методике
«Поведение в конфликте» К. Томаса

Кол-во педагогов, %	Способы поведения в конфликтной ситуации				
	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
	4,5	27,3	22,7	22,7	22,7

Анализ таблицы показывает, что 27,3% (6 чел.) педагогов выбирают сотрудничество. Для сотрудничества характерен поиск приемлемого решения, учитывающие интересы обеих сторон конфликта, преобразующее их из оппонентов в партнеров. Далее по 27,7 % (по 5 чел.) педагогов предпочитают такие способы поведения в конфликте как «компромисс», «избегание» и «приспособление». Компромиссный способ поведения означает, что учитываются интересы всех сторон в конфликте, они не желают портить межличностные отношения и пытаются урегулировать свои разногласия путем взаимных уступок. Выбор способа избегания характеризует респондентов как людей, у которых отсутствует стремление к кооперации и тенденция к достижению собственных целей, они отнимают у себя возможность влиять на развитие ситуации, воздерживаются от высказывания своей позиции, уклоняются от спора, уходят от ответственности за решения. Способ поведения «приспособление» характеризует принесение в жертву собственных интересов ради интересов другого человека. Главным минусом этой стратегии поведения является то, что нет серьезного обсуждения проблем, не затрагиваются главные спорные вопросы. В результате не удовлетворяются определенные потребности субъекта конфликта, что ведет к назреванию конфликта внутреннего.

4,5% (1 чел.) педагогов выбрали стиль поведения «соперничество», что означает их активную борьбу за свои интересы с применением всех доступных средств для достижения поставленной цели.

Графическая интерпретация методики представлена на рисунке 1.

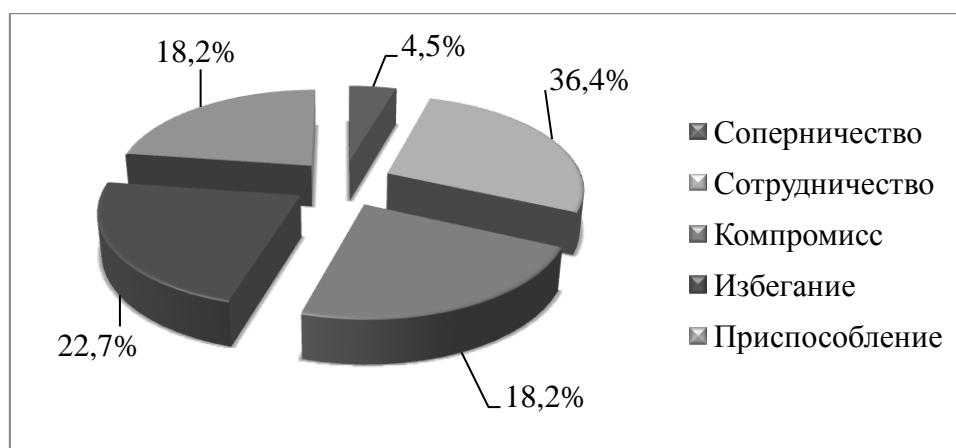


Рис. 2. Распределение показателей стиля поведения в конфликтной ситуации по методике К.Томаса

3. Методика «Оценка уровня конфликтности личности» (автор В.Ф. Ряховский) [43].

По тесту на оценку уровня конфликтности личности были получены следующие результаты: у 5 воспитателей (22,2%) – высокий уровень конфликтности, у 14 воспитателей (63,6%) – средний и чуть выше среднего, у 3 воспитателей (18,2%) – низкий и ниже среднего.

Для удобства обработки и наглядности предоставления полученного материала решено дифференцировать данные по сумме баллов, которые бы приблизительно соответствовали одному из трех возможных уровней выраженности: 1) низкий, 2) средний, 3) высокий.

Таким образом, в анализе результатов теста «Оценка уровня конфликтности личности» по В.Ф. Ряховскому шаг разбиения составляет 9 единиц. В соответствии с этим:

- низкий уровень конфликтности составляет 14-23 балла
- средний уровень конфликтности составляет 24-32 балла
- высокий уровень конфликтности составляет 33-42 балла

Графическая интерпретация теста представлена на рисунке 3.

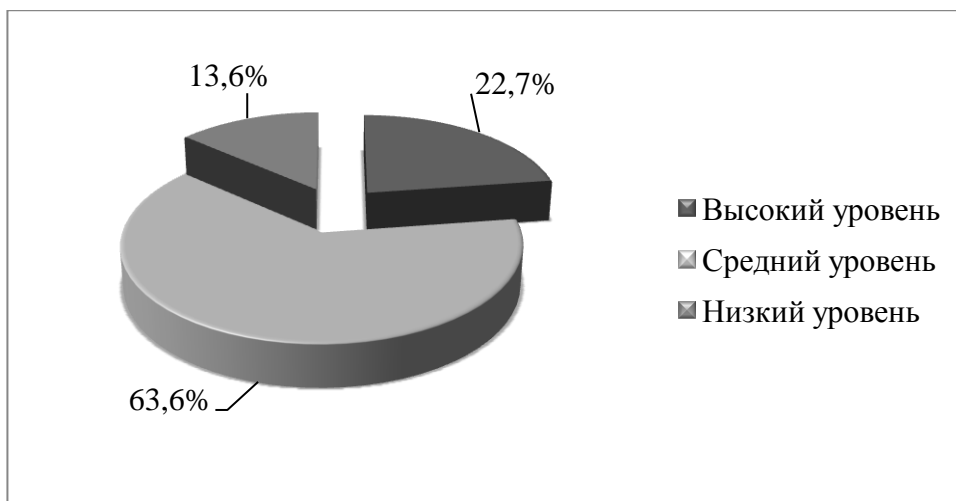


Рис. 3. Результаты теста «Оценка уровня конфликтности личности»

Проанализируем результаты теста. К качествам личности педагога дошкольной образовательной организации, имеющего высокий уровень конфликтности (22,7%) относятся следующие: стремление во что бы то ни стало доминировать, быть первым. Там, где это возможно и невозможно, сказать свое последнее слово, быть настолько «принципиальным», что это подталкивает к враждебным действиям и поступкам; излишняя прямолинейность в высказываниях и суждениях; критика, особенно необоснованная, недостаточно аргументированная, не только раздражает, а часто просто порождает конфликт, плохое настроение, если оно к тому же периодически повторяется, часто бывает благодатной почвой для конфликта; консерватизм мышления, взглядов, убеждений, нежелание преодолеть устаревшие традиции в коллективе, которые стали тормозом в его развитии, с неизбежностью приводят к конфликту; стремление сказать правду в глаза.

Основная масса респондентов - это педагоги со средним уровнем конфликтности и чуть выше среднего не всегда стремятся к доминированию, их характеризует предприимчивость, они периодически выступают с критикой, при возникновении проблемной, конфликтной ситуации подвержены пессимизму, считают себя генератором идей, человеком, которому в принципе можно в глаза сказать правду, в коллективе они

стараясь бороться с бюрократизмом, к конфликту с педагогами, родителями и администрацией их приводит излишняя критичность.

Педагоги с низким уровнем конфликтности (13,6%) не стремятся к доминированию, подчинить своей воле других, считают себя пацифистами, т.е. они против конфликтов, выступают за их конструктивное решение, редко дают критические суждения, считают себя лидером и оптимистом, чаще всего им приходится бороться с эгоизмом людей; свои способности оценивают достаточно объективно, а приводит их к столкновениям и конфликтам излишняя инициатива.

4. Экспресс–диагностика устойчивости к конфликтам (авторы Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов) (см. прил.3) [43].

Данная методика позволяет выявить основные стратегии поведения в потенциальной зоне конфликта – межличностных спорах – и косвенно определить уровень конфликтоустойчивости личности. Исследование с помощью экспресс-диагностики выявило высокий уровень конфликтоустойчивости у 18,2% (4 чел.) педагогов. Это свидетельствует о том, что данные педагоги остаются в рамках социально приемлемых способов поведения в потенциально конфликтной ситуации, стремятся к поиску оптимального решения в каждой конкретной ситуации, которое бы устроило все стороны, участвующие в конфликте.

Средний уровень – у 68,2% (15 чел.). Педагоги с таким уровнем конфликтоустойчивости стремятся избегать конфликтных ситуаций, готовы находить конструктивные способы решения. Это может свидетельствовать о их стремлении сохранять доброжелательные отношения с окружающими (педагогами, администрацией, коллегами), избегая спорных вопросов. Низкий уровень конфликтоустойчивости диагностирован у 13,6% (3 чел.) педагогов. Сотрудников с таким уровнем конфликтоустойчивости легко вывести из себя и спровоцировать начать конфликт там, где его можно было бы избежать. Педагоги чаще всего не могут контролировать свое поведение и эмоции в конфликте. Это может быть обусловлено как личностными

особенностями самих воспитателей, так и спецификой их профессиональной деятельности, предполагающей постоянное воздействие различных факторов.

Графическая интерпретация результатов тестирования представлена на рисунке 4.

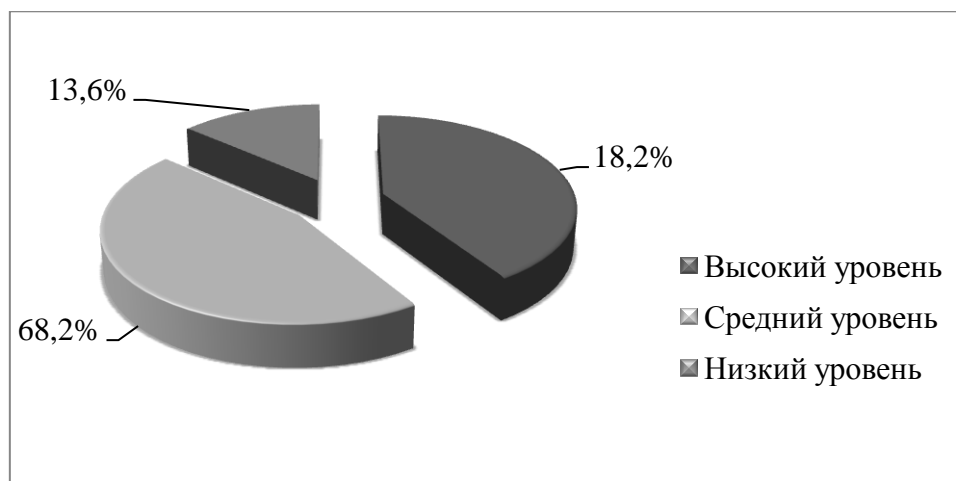


Рис. 4. Результаты экспресс-диагностики устойчивости к конфликтам

5.Методика «Диагностика коммуникативной толерантности» (автор В.В.Бойко) (см. прил. 4) [47].

Данная методика позволяет выявить терпимость респондента к чужим мнениям, верованиям, поведению, согласие воспринять их даже в том случае, если они противоречат мировоззренческим установкам самого наблюдателя.

Диагностика показала, что основная масса педагогов большинство педагогов - 40,9% (9 чел.) имеют средний уровень коммуникативной толерантности, т.е они не склонны принимать спонтанные решения, имеют средний уровень самоанализа и самоконтроля, сдержанны в эмоциях и неторопливы. 36,4% (8 чел.) педагогов имеют высокий уровень коммуникативной толерантности. Человек, обладающий высоким уровнем коммуникативной толерантности, достаточно уравновешен, предсказуем в своих отношениях к партнерам и совместим с очень разными людьми. Благодаря этим достоинствам создается комфортная психологическая обстановка для совместной деятельности, достижения синергического

эффекта. Общаясь с толерантной личностью, вы испытываете комфортное состояние.

У 22,7% (5 чел.) опрошенных был выявлен низкий уровень коммуникативной толерантности. Для педагогов с низким уровнем коммуникативной толерантности характерно: категоричность в оценках людей, неумение сглаживать неприятные чувства, неумение или неготовность принимать индивидуальность других людей, неумение приспосабливаться к привычкам других.

Графическая интерпретация данных представлена на рисунке 5.

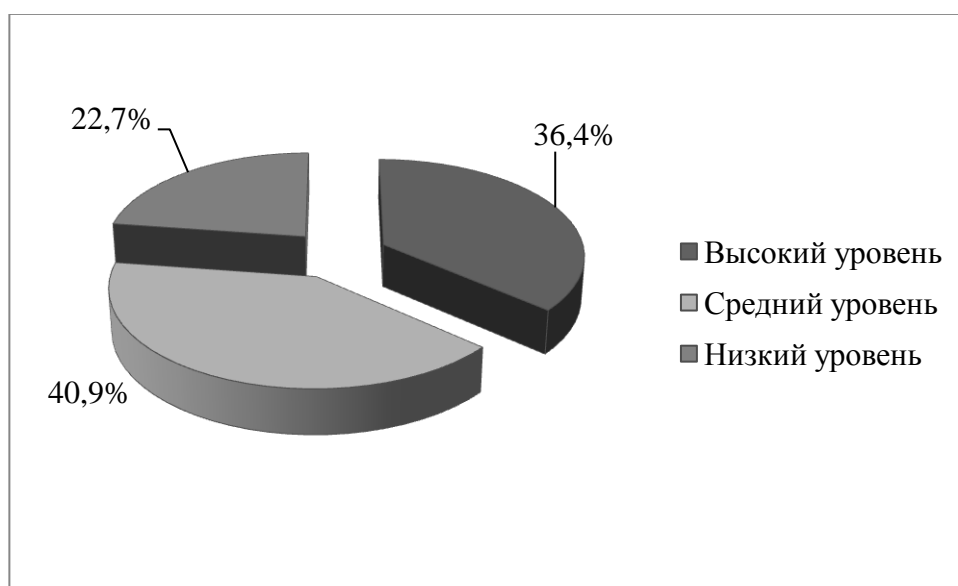


Рис. 5. Результаты диагностики коммуникативной толерантности по В.В. Бойко

6. Тест «Оценка самоконтроля в общении» (автор Марион Снайдер) [44] (см. прил.4) позволил диагностировать уровень самоконтроля при общении с другими людьми. По результатам обследования, низкий уровень самоконтроля выявился у 13,5% (3 чел.) педагогов, им свойственна способность к искреннему самораскрытию в общении, выраженная прямолинейность в общении. Их поведение устойчиво и нет мотивации к изменению в зависимости от ситуации. Средний уровень самоконтроля у 45,5% (10 чел) педагогов. Эта категория педагогов во многом считаются с окружающими людьми в своем поведении. Высокий уровень – у 40,9% (9

чел.) педагогов, для них характерна адаптация, быстрая реакция на изменение ситуации, чувствительность. Педагоги, отнесшиеся к данной категории, легко входят в любую роль, гибко реагируют на изменения ситуации, хорошо чувствуют, и даже в состоянии предвидеть впечатление, которое производят на окружающих. Графическая интерпретация результатов теста представлена на рисунке 6.

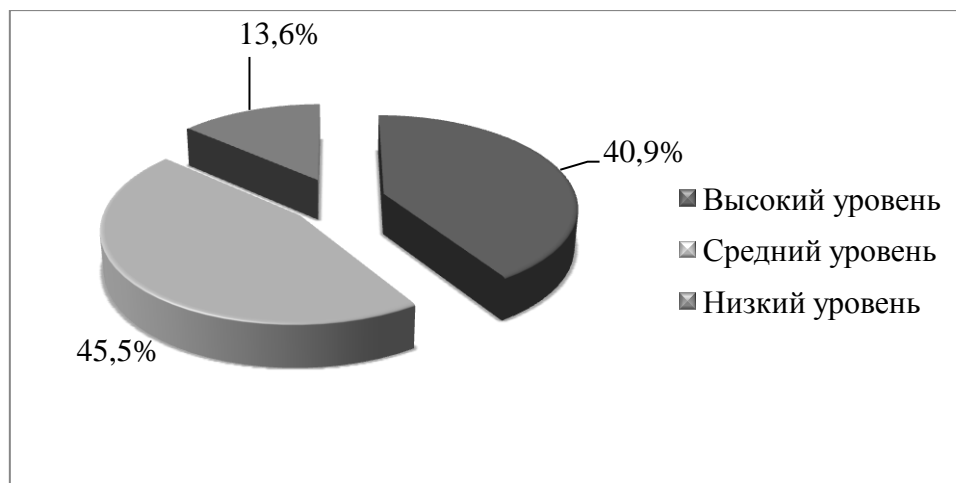


Рис. 6. Результат диагностики педагогов по методике «Оценка самоконтроля в общении»

По результатам всех методик было выявлено, что педагоги имеют разные уровни развития конфликтологической культуры. Низкий уровень выявился у 18,2% (4 чел.) респондентов, средний уровень – у 50% (11 чел.); высокий уровень – у 31,8% (7 чел.) педагогов. Большинство опрошенных воспитателей указали на дефицит конфликтологических знаний и умений и выразили желание их совершенствовать. Полученные данные свидетельствуют о том, что развитие конфликтологической культуры педагога является важнейшей задачей, которую необходимо решать в условиях жизнедеятельности дошкольной образовательной организации.

Итоговая диагностическая карта представлена в приложении 7.

Графическая интерпретация результатов на рисунке 7.

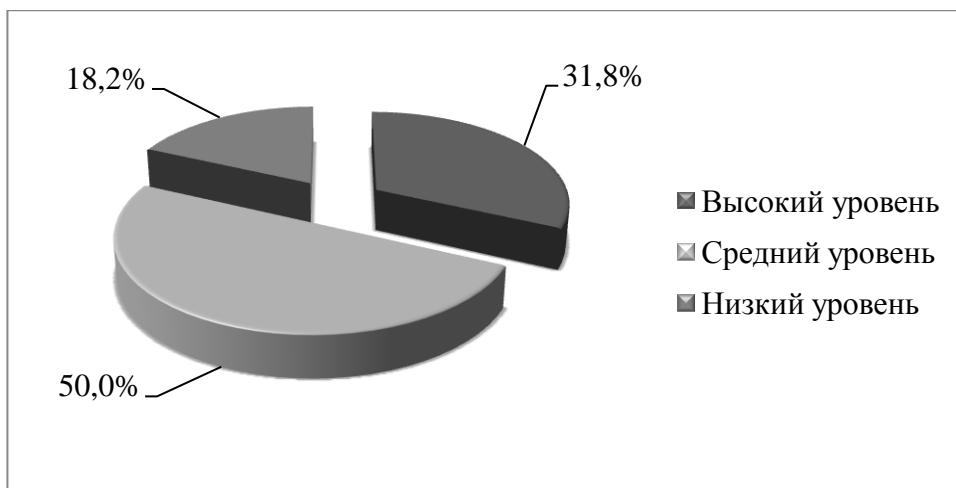


Рис. 7. Диаграмма уровня развития конфликтологической культуры на исходном этапе опытно-экспериментальной работы.

Таким образом, наша опытно-поисковая работа выявила, что при реализации образовательных задач педагог дошкольной образовательной организации испытывает серьезные затруднения в разрешении конфликтных ситуаций во взаимодействии с педагогами, родителями и администрацией. Необходимо разработать систему мероприятий, направленных на развитие конфликтологической культуры педагогов

2.2. Система методической работы по развитию конфликтологической культуры педагогов дошкольной образовательной организации

После проведения опытно-поисковой работы на констатирующем этапе был проведен анализ полученных данных. В работе участвовала группа воспитателей из 22 человек; из них 4 человека показали низкий уровень развития конфликтологической культуры; 11 человек показали средний уровень; 7 человек – высокий уровень развития конфликтологической культуры.

В систему методической работы по развитию конфликтологической культуры вошли мероприятия для работы с педагогами по следующим направлениям:

1. Развитие конфликтологической компетентности.
2. Развитие конфликтоустойчивости.
3. Развитие коммуникативных навыков в конфликте.

Рассмотрим методические мероприятия

При реализации мероприятий использовались такие методические формы работы с педагогами, как групповая, индивидуальная, работа малыми группами (по 2-3 человека).

1. Наиболее продуктивными, снижающими количество конфликтов в дошкольной образовательной организации являются следующие формы развития конфликтологической компетентности педагогов:

1. Лекции.
2. Семинары-практикумы.
3. Тренинги.
4. Групповые дискуссии и «мозговые штурмы», решение кейсов.
5. Индивидуальные психологические консультации.

Был разработан и успешно реализован на практике комплекс методических мероприятий, направленный на развитие конфликтологической компетентности у педагогов дошкольной образовательной организации (таблица 6)

Таблица 6

Комплекс мероприятий по развитию конфликтологической компетентности педагогов МАДОУ д/с №9

	Содержание	Цель	Форма организации
1	Конфликтологическая компетентность педагога.	1. Формирование знаний о природе противоречий и конфликтов между людьми. 2. Формирование знаний о видах конфликтов в дошкольной образовательной организации. 3. Формирование конструктивного	Лекция Групповая консультация. (с использованием презентации) Семинар практикум Тренинг

Продолжение таблицы 6

		отношения к конфликтам в образовательной организации	
2	Неконфликтное общение в трудных ситуациях во взаимодействии «Педагог-Родитель»	1. Формирование знаний о способах разрешения педагогических конфликтов. 2. Развитие умения оценивать и объяснять возникающие проблемные ситуации; 3. Развитие навыков управления конфликтными явлениями.	Лекция Семинар-практикум Тренинг «Конфликтуете по правилам» Решение кейса
3	Профилактика конфликтов в ДОО	1. Разработка системы мер по предупреждению возникновения конфликтов в организации. Разработка памятки для педагогов по профилактики конфликтов.	Групповая дискуссия, «мозговой штурм». Индивидуальные консультации Разработка кейса
4	Повышение стрессоустойчивости личности в конфликте.	1. Формирование знаний о методах повышения стрессоустойчивости личности. 2. Развитие навыков стрессоустойчивости.	Лекция Семинар-практикум Тренинг по стрессоустойчивости
5	Разрешение конфликтных ситуаций	1. Разрешение конфликтных ситуаций, возникших в организации. 2. Развитие рефлексии и психологической культуры педагогов дошкольной организации.	Индивидуальные консультации Круглый стол

2. Обучение навыкам конструктивного поведения педагогов в конфликтных ситуациях является очень актуальным направлением в конфликтологии. Именно поэтому в наше время разрабатывается много разнообразных тренинговых программ, пройдя которые можно обучиться конструктивному поведению и развить конфликтоустойчивость и коммуникативные навыки. Ниже представлена тренинговая программа, цель которой предоставить возможность участникам тренинга получить опыт конструктивного решения конфликтных ситуаций, т.е. развить конфликтоустойчивость. Так же программа тренинга содержит упражнения, направленные на формирование коммуникативных навыков в конфликте педагогов.

Задачи тренинга:

- обучение методам нахождения решений в конфликтных ситуациях;

- развитие навыков непредвзятого оценивания конфликтных ситуаций;
- снятие конфликтности в личностно-эмоциональной сфере;
- сплочение конкретного коллектива (в случае если все участники представляют коллектив);

- развитие умений и навыков командного взаимодействия.

Тренинг рассчитан на 4 занятия длительностью 1 час (общая продолжительность – 4 часа).

Содержание программы тренинга было разработано на основе рекомендаций Л.А. Петровской, представленных в работе «Общение-компетентность-тренинг» [44]. Программа тренинга отражена в таблице 7.

Таблица 7

Тренинг формирования конфликтоустойчивости и развития коммуникативных навыков

№	Содержание	Цель	Форма организации
1	Занятие 1 I этап	Знакомство, принятие правил тренинга, создание рабочей атмосферы.	
	Упражнение «Интервью»	Развитие умения слушать партнера и совершенствовать коммуникативные навыки, сокращение коммуникативной дистанции между участниками тренинга.	Работа малыми группами (по 2 чел)
	Упражнение «Космическая скорость»	Отработка навыка принятия группового решения о стратегии и тактике выполнения поставленной задачи, способствовать сплочению группы и углублению процессов самораскрытия.	Работа групповая
	II этап	Реализация поставленных целей тренинга. Выбор стратегии взаимодействия в конфликте.	
	Упражнение «Говорю, что вижу»	Проигрывание ситуации безоценочных высказываний.	Работа групповая
	Ролевая игра «Сглаживание конфликтов»	Отработка умений и навыков сглаживания конфликтов.	Работа подгруппами по 3 человека

	Упражнение «Адские башни»	Это упражнение на построение команды, в нем делается попытка показать конфликт, возникший из-за коммуникационных барьеров между участниками.	Группа разбивается на 2 подгруппы
	Упражнение «Преувеличение или полное изменение поведения»	формирование навыков модификации и коррекции поведения на основе анализа разыгрываемых ролей и группового разбора поведения.	Работа групповая
2	Занятие 2 I этап	Создание рабочей атмосферы в группе	
	Упражнение «Приветствие»	формирование доверительного стиля общения в процессе налаживания контактов, создание позитивных эмоциональных установок на доверительное общение.	Работа групповая
	Упражнение «Сигнал»	разминка, улучшение атмосферы в группе	Работа групповая
	II этап.	Реализация поставленных целей тренинга. Развитие умений и навыков конструктивного разрешения конфликтов.	
3	Занятие 3 I этап.	Создание рабочей атмосферы	
	Упражнение «Печатная машинка»	Разминка, выработка навыков сплоченных действий (коммуникативные навыки).	Работа групповая
	Упражнение «Оправдание»	Упражнение направлено на снятие стереотипов восприятия и действий, развитие понимания партнера.	Работа групповая
	II этап.	Реализация поставленных целей тренинга. Выбор стратегий взаимодействия в конфликте.	
	Упражнение «Если бы... я стал бы...»	Выработка навыков быстрого реагирования на конфликтную ситуацию.	Работа групповая
	Упражнение «Контраргументы»	Создание условий для самораскрытия, умение вести полемику и контр аргументацию.	Работа групповая
	Ролевая игра	Закрепление полученного опыта	Работа групповая
	Упражнение «Сказка»	Члены группы учатся взаимодействовать друг с другом и внимательно относиться к словам своих партнеров по общению, развивают фантазию; снятие напряжения.	Работа групповая

	Упражнение «Позиция»	Рефлексия взаимоотношений позиций участников тренинговых занятий.	Работа групповая
	Упражнение «Последняя встреча»	Совершенствование коммуникативной культуры, стимулирование активности участников.	Работа групповая
	Упражнение «Поддержка»	Упражнение способствует групповому сплочению.	Работа групповая

Важным моментом является необходимость выработки у воспитателей умения позитивно разрешать конфликты и профессионально анализировать конфликтные ситуации в процессе взаимодействия «воспитатель-родитель»; способствовать осознанию воспитателем причин и последствий конфликта.

Конфликтные ситуации в процессе взаимодействия воспитателя с родителями воспитанника могут возникнуть по разным причинам. Перед воспитателем дошкольной образовательной организации стоит задача найти правильный выход из сложившейся ситуации.

Для формирования правильного умения вести себя с родителями и общаться без конфликтов были предложены воспитателям и реализованы ряд упражнений (автор М. Кобзарь) [30]:

Упражнение «Ваши предложения»

Задание. Сформулировать и записать несколько рекомендаций по проведению мероприятий, которые могут помочь сплотить воспитателей и родителей.

Инструкция. Для выполнения задания необходимоделиться на подгруппы: каждая представляет свой перечень мероприятий и объясняет целесообразность их реализации.

Упражнение «Предъявление конфликтной ситуации».

Цель: игровое моделирование способов поведения педагога в ситуациях разрешения противоречий между воспитателем и родителями. Необходимо показать развязку данной ситуации, выбрав внутри группы роль воспитателя и роль родителя.

Упражнение «Список претензий к родителям».

Цель: осознание воспитателем невозможности построения общения на взаимных претензиях.

Инструкция: наша работа предполагает постоянное ежедневное общение с родителями детей. В жизни бывает всякое, мы не всегда довольны друг другом, иногда наши самые близкие люди вызывают у нас отрицательные эмоции, наши родители не устраивают нас. Давайте проанализируем наше недовольство родителями группы и назовем это списком претензий, претензии вносим напротив каждой фамилии, необходимо быть предельно откровенным, ведь претензии могут быть даже самыми незначительными, но обязательными конкретными.

Вывод: чтобы принять людей, нужно понять, чем они вас не устраивают.

Упражнение «Желаю Вам...».

Цель: Развивать умение доброжелательно общаться с родителями.

Инструкция: сделать комплимент сидящему рядом педагогу, выступающему в роли одного из родителей вашей группы. Лучший комплимент – похвала успехов их ребенка.

Так же автор предлагает систему «стирания» из памяти конфликтной ситуации:

Упражнение на стирание антистрессовой ситуации.

«Сядьте и расслабьтесь. Закройте глаза. Представьте перед собой чистый альбомный лист бумаги, карандаш и ластик. Медленно нарисуйте на листе негативную ситуацию, которую необходимо забыть. Это может быть реальная картинка. Мысленно возьмите ластик и начинайте последовательно «стирать» с листа бумаги представленную ситуацию. Стирайте до тех пор, пока картинка не исчезнет с листа. Откройте глаза. Произведите проверку. Для этого закройте глаза и представьте тот же лист бумаги. Если картинка не исчезла, снова возьмите ластик и «стирайте» до ее полного исчезновения. Через некоторое время методику можно повторить» [30].

Подводя итог изложенному, отметим, что конфликтоустойчивость педагога представляет собой важный личностный ресурс, позволяющий обеспечить конструктивный характер поведения в конфликтной ситуации. В следующем параграфе проведем анализ результатов формирующего этапа опытно-экспериментальной работы.

2.3 Анализ результатов исследования

Результаты повторного проведения серии методик по диагностике сформированности компонентов конфликтологической культуры, описанных в параграфе 2.1, после формирующего этапа опытной работы позволили выявить изменения в конфликтологической культуре у педагогов дошкольной образовательной организации.

Результаты теста «Самооценка компетентности и готовности к ведению спора, переговоров, разрешению конфликта», автор В.И. Андреев представлены на рисунке 8.

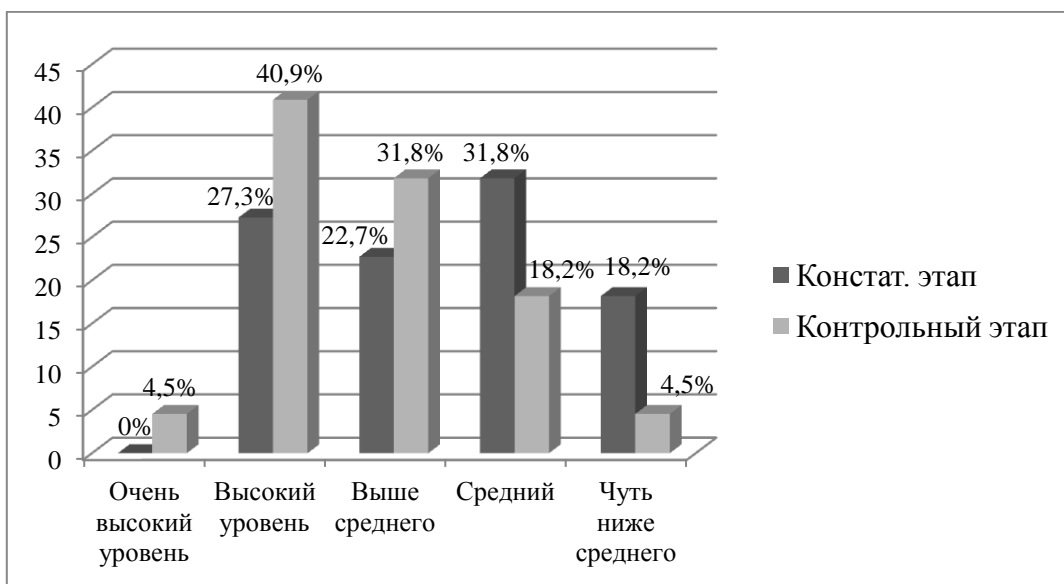


Рис. 8. Результаты теста «Самооценка компетентности и готовности к ведению спора, переговоров, разрешению конфликта»

С помощью теста было выявлено, что на контрольном этапе эксперимента 4,5% респондентов (1 чел.) имеют очень высокий уровень

компетентности и готовности к разрешению конфликта, а так же очень высокий уровень развития знаний, умений и способностей, которые они могут проявить, реализовать в споре, конфликте, переговорах. Наблюдается динамика по значению высокий уровень и выше среднего. Динамика изменений составила соответственно 13,6% и 9,1%. На 13,7% снизилось количество педагогов, у которых уровень компетентности и готовности к разрешению конфликта ниже среднего.

По методике «Поведение в конфликте» (автор К. Томас), которая позволяла определить, как педагоги дошкольной образовательной организации проявляют свои поведенческие реакции в самом конфликте, были получены результаты, представленные в таблице 8

Таблица 8

Результаты диагностики по методике «Поведение в конфликте»

Количество педагогов, %									
Соперничество		Сотрудничество		Компромисс		Избегание		Приспособление	
конст.	контр.	конст.	контр.	конст.	контр.	конст.	контр.	конст.	контр.
4,5	0	36,4	36,4	18,2	36,4	22,7	13,6	18,2	13,6

Следует отметить, что при повторной диагностике (контрольный этап опытно-поисковой работы) основное количество педагогов 36,4% (8 чел.) выбрали сотрудничество и компромисс при выходе из конфликта, т.е. эти педагоги предпочитают поиск приемлемого решения, пытаются урегулировать разногласия в конфликте, найти компромисс. Это говорит об их умении сглаживать конфликты, учитывать интересы обеих сторон конфликта. Так же следует отметить, отсутствие респондентов, имеющих стиль поведения «соперничество». Наблюдается снижение количества педагогов со стилем поведения «избегание» и «приспособление» на 9.1% и 4.6% соответственно. Т.е. снизилось количество педагогов, у которых отсутствует стремление к кооперации и тенденции к достижению

собственных целей, которые воздерживаются от высказывания своей позиции, уклоняются от спора, уходят от ответственности за решения.

По методике «Оценка уровня конфликтности личности» (автор В. Ф Ряховский) так же наблюдается положительная динамика (рис. 9).

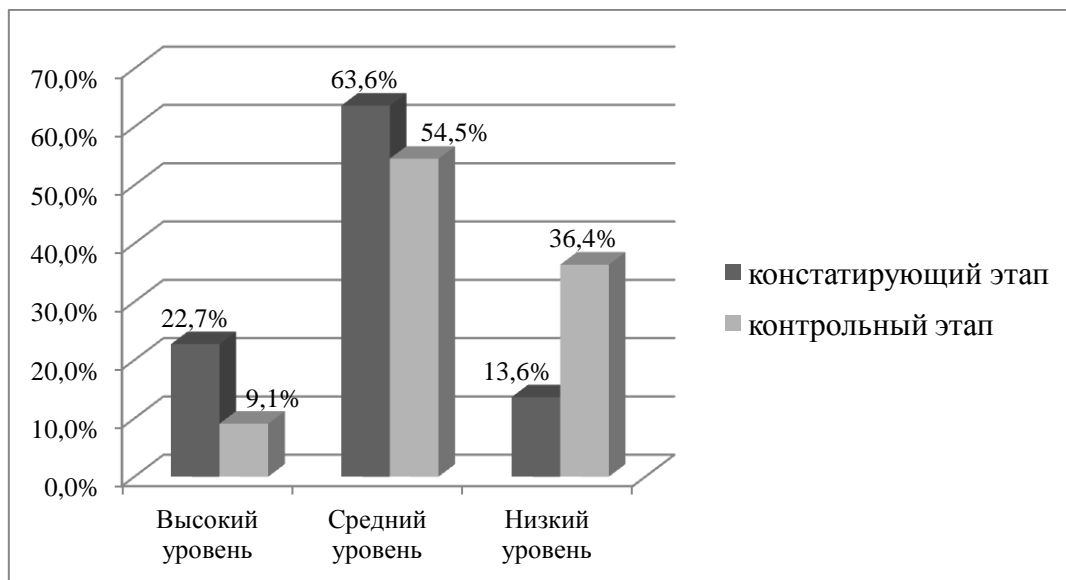


Рис. 9. Результаты теста «Оценка уровня конфликтности личности»

Анализ диаграммы (см. рис.9) показывает снижение количества педагогов, имеющих высокий уровень конфликтности на 13,6%. Незначительно изменилось число педагогов со средним уровнем конфликтности, в частности, на контрольном этапе опытно-экспериментальной работы снизилось на 9,1%. Положительным моментом является увеличение количества педагогов с низким уровнем конфликтности (на 22,8%). Эти педагоги выступают против конфликтов, в случае их возникновения они выступают за их конструктивное решение за счет поиска вариантов решения проблемы, основанного на соблюдении норм права, нравственно - этических правил, эмпатии, доброжелательности, открытости, поведенческой и эмоциональной стабильности.

Результаты экспресс-диагностики устойчивости к конфликтам (авторы Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов) на констатирующем и контрольном этапе эксперимента представлены на рисунке 10.

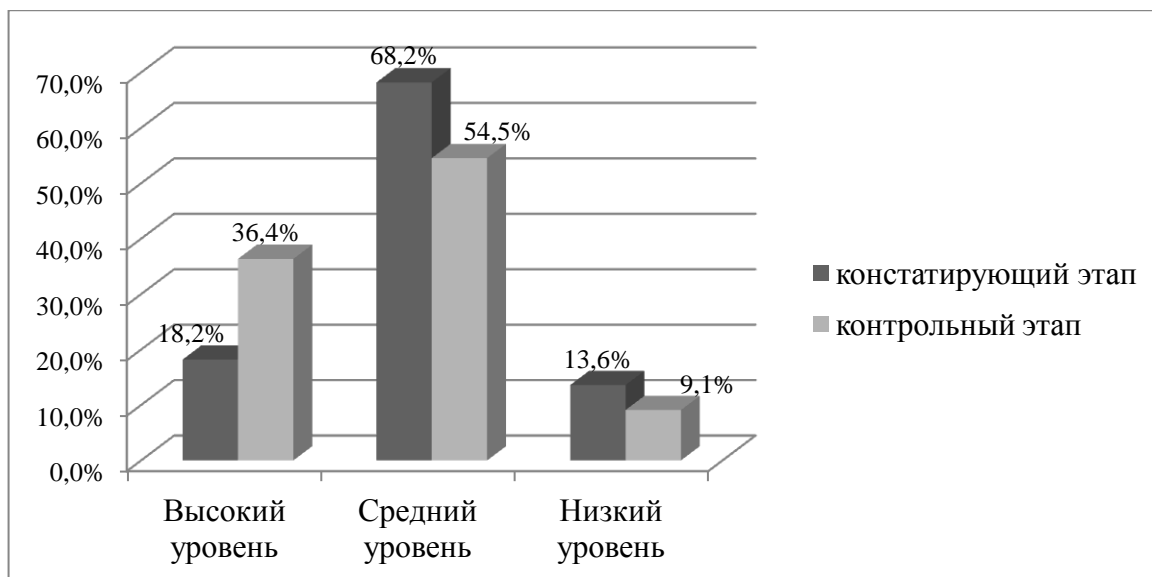


Рис. 10. Результаты экспресс-диагностики устойчивости к конфликтам
(авторы Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов)

Результаты экспресс-диагностики показывают увеличение количества педагогов, устойчивых к конфликтам в два раза. Эти педагоги стремятся к поиску оптимального решения в каждой конкретной ситуации, которое бы устроило все стороны, участвующие в конфликте. Одновременно наблюдается снижение на 4,5% количества педагогов с низким уровнем устойчивости к конфликтам.

Результаты диагностики по методике «Диагностика коммуникативной толерантности» (автор В.В. Бойко) на констатирующем и контрольном этапе эксперимента представлены на рисунке 11.

Анализ результатов показывает положительную динамику. Количество педагогов с высоким уровнем коммуникативной толерантности увеличилось на 19,1%, т.е. в дошкольной образовательной организации есть все условия для создания комфортной психологической обстановки для совместной деятельности. На 11,6% снизилось количество педагогов с низким уровнем коммуникативной толерантности.

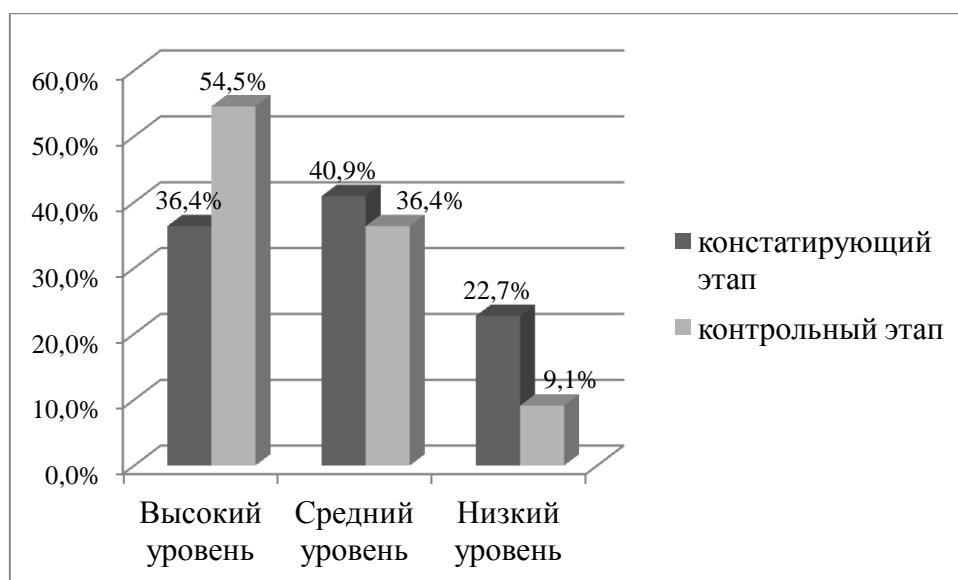


Рис. 11. Результаты диагностики по методике
«Диагностика коммуникативной толерантности» (автор В.В. Бойко)

По результатам всех методик было выявлено, что на контрольном этапе опытной работы 45,5% (10 чел.) педагогов имеют высокий уровень развития конфликтологической культуры, что на 13,6% больше, чем на констатирующем этапе. Эти педагоги предвидят возникновение предконфликтной ситуации, возможный конфликт, анализируют причинно-следственные связи и движущие силы конфликтного противоборства, умеют предотвращать конфликтные ситуации, гибко реагируют на изменение ситуации; учитывают эмоциональное состояние участников конфликта; владеют собой, ориентированы на сотрудничество, отличаются высокой культурой спора, прислушиваются к мнению других людей, обладают такими качествами, как сдержанность, толерантность, тактичность, дружелюбие, отсутствие агрессии.

Средний уровень развития конфликтологической культуры имеют 45,5% (10 чел.) педагогов, что на 4,5%, чем на констатирующем этапе. Эти педагоги могут иметь конфликтные отношения в коллективе, но контролируют ситуацию, предвидят возможные последствия ее разрешения; проявляют гибкость и тактичность, готовность идти на компромисс, однако

не всегда имеют аргументы для конструктивного ведения спора, бывают несдержанны, категоричны.

Низкий уровень конфликтологической культуры наблюдается у 9,1% (2 чел.) педагогов, что два раза меньше, чем на констатирующем этапе. У этих педагогов остался высокий уровень конфликтности. Эти педагоги могут иметь затяжные конфликты в педагогическом коллективе и с родителями воспитанников. Они часто не контролируют свои эмоции в конфликтных ситуациях; не желают анализировать конфликт, не стремятся к его конструктивному разрешению. В конфликтном взаимодействии они проявляют некорректность, вспыльчивость, эмоциональную грубость, категоричность в оценке людей, нетерпимость к мнению других. Для них свойственна способность к искреннему самораскрытию в общении и выраженная прямолинейность. Графическая интерпретация результатов представлена на рисунке 12.

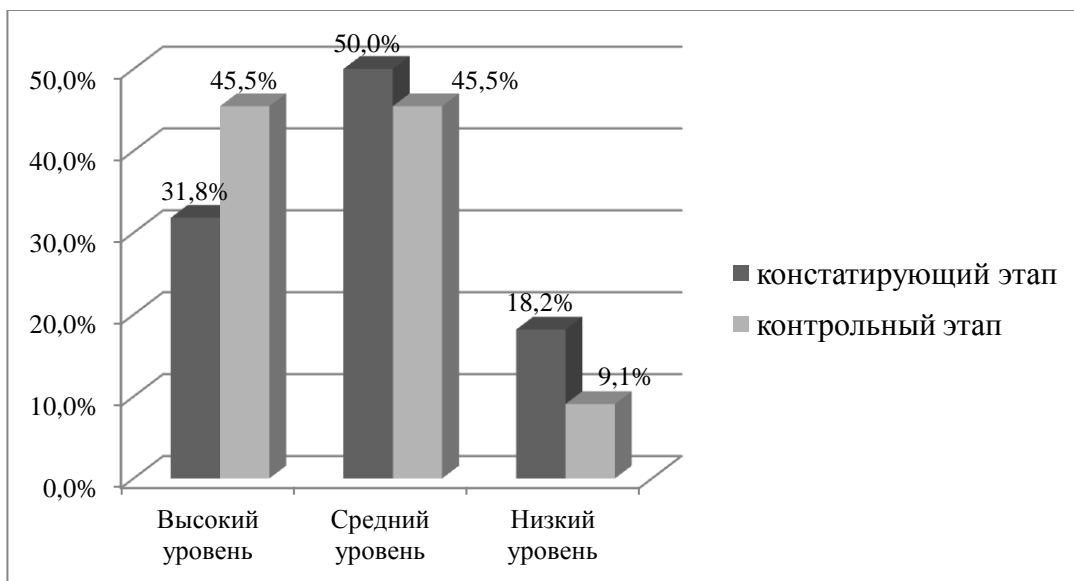


Рис. 12. Уровни конфликтологической культуры педагогов на констатирующем и контрольном этапах эксперимента.

Таким образом, сравнение результатов констатирующего и контрольного этапов опытно-поисковой работы позволило нам сделать заключение об эффективности реализации системы методической работы по

развитию конфликтологической культуры педагогов дошкольной образовательной организации.

Выводы по второй главе:

1. Опытная работа осуществлялась в несколько этапов и включала: констатирующий этап, формирующий этап, контрольный этап. На констатирующем этапе были выявлены критерии, показатели, диагностические методики и проведены диагностические процедуры по выявлению исходного уровня развития конфликтологической культуры педагогов. На формирующем этапе опытно-поисковой работы была разработана и реализована система мероприятий по развитию конфликтологической культуры педагогов.

На контрольном этапе опытной работы проведено итоговое оценивание уровня развития конфликтологической культуры педагогов дошкольной образовательной организации.

2. Для адекватного и эффективного оценивания уровня развития конфликтологической культуры педагогов необходимой представляется критериально-уровневая шкала, в которую входят основные компоненты, критерии, показатели и уровни сформированности данного вида культуры. К основным компонентам развития конфликтологической культуры педагогов дошкольной образовательной организации относятся конфликтологическая компетентность, конфликтоустойчивость, коммуникативная культура. Уровнями развития конфликтологической культуры являются высокий, средний, низкий.

3. Анализ результатов констатирующего этапа опытной работы позволяет сделать вывод, что уровень развития конфликтологической культуры педагогов дошкольной образовательной культуры соответствует среднему. В соответствии с результатами констатирующего этапа целесообразным и актуальным является разработка системы методической работы по повышению уровня развития конфликтологической культуры педагогов.

4. В систему методической работы по развитию конфликтологической культуры вошли мероприятия для работы с педагогами по следующим направлениям:

- развитие конфликтологической компетентности;
- развитие конфликтоустойчивости;
- развитие коммуникативной культуры.

К методам развития конфликтологической культуры педагогов относятся: лекции, семинары-практикумы, тренинги, групповые дискуссии и «мозговой штурм», решение кейсов, индивидуальные психологические консультации.

5. В ходе контрольного этапа опытно-поисковой работы выявлено, что увеличилось на 13,6% число педагогов с высоким уровнем развития конфликтологической культуры. На 9,1% снизилось количество педагогов с низким уровнем конфликтологической культуры.

Таким образом, разработанная система методических мероприятий является эффективной и способствует повышению уровня конфликтологической культуры педагогов ДОО.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

1. На основе анализа теоретических источников и реальной практики образования установлено, что для успешной реализации профессиональной деятельности в конфликтогенной среде педагогу необходима соответствующая профессиональная культура как способ жизнедеятельности в конфликтных ситуациях и конфликтах во взаимодействии с различными субъектами образовательных отношений.

2. Конфликтологическая культура педагога дошкольной образовательной организации является интегрированной характеристикой, включающей в себя такие компоненты, как конфликтологическая компетенция, конфликтологическая готовность, конфликтологическая компетентность; культура ценностно-смысловой сферы, культура мышления, культура чувств, коммуникативно-поведенческая культура.

3. Методические условия развития конфликтологической культуры педагогов дошкольного образования предусматривают:

- разработку и реализацию комплексного методического сопровождения педагогов дошкольного образования в процессе развития у них конфликтологической культуры;

- применение педагогических технологий при разрешении конфликтов;

- разработку методики диагностики уровня развития конфликтологической культуры педагога дошкольной образовательной организации.

4. Содержательно-процессуальные особенности развития конфликтологической культуры педагога дошкольной образовательной организации проявляются в пошаговой реализации методических условий, включающих групповые занятия, тренинги, упражнения, которые направлены на развитие конфликтологической компетентности, конфликтоустойчивости, коммуникативной культуры.

5. Результаты опытной работы, полученные на основе математической обработки данных, подтверждают, что разработанная система методической работы является эффективной и способствует успешному развитию конфликтологической культуры педагога дошкольной образовательной организации.

Таким образом, развитие конфликтологической культуры педагога дошкольной образовательной организации является одним из направлений повышения социального статуса воспитателя, устранения коммуникативных барьеров в его педагогической деятельности.

Обобщая изложенное можно утверждать, что поставленная цель опытно-поисковой работы достигнута, задачи решены.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Аблитарова, А.Р., Пшонник О.А. Коммуникативная компетентность как базовый элемент развития педагогической культуры будущего воспитателя [Текст] / А.Р. Аблитарова, О.А. Пшонник // Вопросы дошкольной педагогики. — 2016. — №2. — С. 10-13.
2. Андреев, В.И. Деловая риторика [Текст]: Практический курс для творческого саморазвития делового общения, полемического ораторского мастерства / В.И. Андреев.— М.: Народное образование, 1995. — 208 с.
3. Андреев, В.И. Основы педагогической конфликтологии [Текст] / В.И. Андреев. — М., 1995.
4. Анцупов, А.Я. Конфликтология [Текст]: Учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. — М., 1999. — 551 с.
5. Анцупов, А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях [Текст] / А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский. — СПб.: Питер, 2005. — 288 с.
6. Бабанский Ю.К. Методическая работа в школе: организация и управление [Текст]: Рекомендации для руководителей школ/ Ю.К. Бабанский. — М: Просвещение, 1988.— 184 с.
7. Белкин А.С. Педагогическая конфликтология / А.С. Белкин, В. Д.Жаворонков, И.С. Зимина — Екатеринбург, 1995.
8. Белая К.Ю. Организация методической работы в условиях внедрения стандартов второго поколения [Текст]: Рекомендации для методиста/ К.Ю.Белая — М.: Академкнига — Учебник, 2013. — 112 с.
9. Белая К.Ю. Методическая работа в ДОУ. Анализ, планирование, формы и методы. — М., Сфера. 2010. — 96с.
10. Богданов, Е.Н. Психология личности в конфликте [Текст]: Учебное пособие / Е.Н. Богданов, В.Г. Зазыкин. — 2-е изд.—СПб.:Питер, 2004. — 224 с.
11. Болтунова, Г.М. Формирование готовности учителя к разрешению конфликтных ситуаций в педагогическом процессе [Текст] / Г.М. Болтунова//

Оптимизация и интенсификация педагогического процесса в вузе и школе: Межвуз. сб. науч. тр. – Ишим, 1994. – С. 65 – 67.

12. Бузмакова, А.В. К вопросу об определении видов конфликтоустойчивости учителей [Текст] / А.В. Бузмакова// Вестн. Челяб. ос.ун-та. 2013. – № 34 (325). – С. 95 –97.

13. Бузмакова, А.В. Структурные характеристики конфликтоустойчивости учителей школ [Текст] / А.В. Бузмакова, Ю.В. Пошехонова // Вестн. Ярослав. гос. ун-та им. П.Г. Демидова. Сер. Гуманитарные науки. – 2013. – № 4. – С. 113 –116.

14. Вачков, Н.Е. Основы технологии группового тренинга. Психотехники [Текст]: Учебное пособие / Н.Е. Вачков. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство «Ось-89», 2001. – 224 с.

15. Гришаева, Н. Конфликт в детском саду. Кто виноват? [Электронный ресурс] / Н. Гришаева.– URL: <https://www.7ya.ru/article/Konflikt-v-detskom-sadu-Kto-vinovat/>

16. Гришина, Н.В. Психология конфликта [Текст] / Н.В. Гришина – 2-е изд.– СПб.: Питер, 2008. – 544 с.

17. Даниленко, С.В. Педагогические конфликтные ситуации, технологии их разрешения [Текст] / С.В. Даниленко // Молодой ученый. – 2014. – № 7. – С. 500-502.

18. Денисов, О.И. Проблема конфликтологической компетентности руководителя [Текст] / О.И. Денисов. – М., 2000.

19. Долженко, О.В. Социокультурные проблемы становления и развития высшего образования [Текст]: Автореф. дис. д-ра филос. наук / О.В. Долженко. – М., 1995. – 43 с.

20. Дринка, З.З. Дидактические условия подготовки студентов к решению профессиональных конфликтологических задач [Текст]: Автореф. дис. ... канд. пед. наук / З.З. Дринка. – Калининград, 2000. – 20 с.

21. Дубровина, И.В. О воспитании психологической культуры школьников [Текст] / И.В. Дубровина // Вестник практической психологии образования. – №3. – 2006. – С. 43-47.
22. Жуковский, В.П. Конфликтологическая компетентность педагога: содержательно-структурный анализ [Текст] / В.П. Жуковский, Л.А. Скворцова // Вестн. Костром.гос. ун-та им. Н.А. Некрасова. Сер. Педагогика. Психология. Социальная работа. Ювенология. Социокинетика.– 2015. – Т. 21.– № 3. – С. 18 –20.
23. Жуковская, Н.А. Развитие конфликтоустойчивости педагога [Текст] / Н.А. Жуковская // Изв. Сарат. ун-та. Нов.сер. Сер. Философия. Психология. Педагогика. – 2016. – Т. 16, вып. 2.- С. 217-220
24. Загвязинский, В.И. Педагогический словарь [Текст]: учеб.пособие для студ. высш. учеб. завед./ В.И. Загвязинский.– М.: Академия, 2008. – 352 с.
25. Здравомыслов, А.Г. Социология конфликта [Текст]: Учебное пособие для студентов ВУЗов / А.Г. Здравомыслов. – 3-изд. доп и пер. – М: Аспект-Пресс, 1996.– 317 с.
26. Емельянов, С.М. Управление конфликтами в организации [Текст] / С.М. Емельянов. – СПб.: Авалон; Азбука- классика, 2006. – 256 с.
27. Иванова, Е.К. Конфликтологическая культура учителя и ее проявление в профессиональной деятельности [Текст] / Е.К. Иванова, И.А. Чемерилова // Вестник Башкирского университета.– 2015.– №2.– С. 716-721.
28. Кашапов, М.М. Творческое профессиональное мышление в условиях конфликтной ситуации [Текст]/ М.М. Кашапов // Вестник Мордовского университета.- 2012. -№2. - С.32-С.39
29. Кашапов, М.М. Психология творческого процесса в конфликте [Текст] / М.М. Кашапов. – Ярославль, 2011. 296 с.
30. Кобзарь, М. Причины конфликта воспитатель-родитель, пути решения [Электронный ресурс] / М. Кобзарь.– URL: <https://infourok.ru/trening-dlya-vospitateley-dg-liceya-tehnicheskii-konflikti-vospitatelroditel-prichini-vozniknoveniya-i-puti-resheniya-970128.html> (Дата обращения: 15.04.2018)

31. Козырев, Г.И. Введение в конфликтологию [Текст] / Г.И. Козырев. – М.: Гуманит . изд. центр ВЛАДОС, 2000. – 176 с.
32. Леонов, Н.И. Конфликты и конфликтное поведение. Методы изучения [Текст]: Учеб.пособие. – СПб.: Питер, 2005. – 240 с.
33. Леонтьев, А.А. Психология общения [Текст] / А.А. Леонтьев. – М., 1997. – 48 с.
34. Львов Л.В. Конфликтология: теория и практика [Текст]: Учебно-методическое пособие .– Москва - Челябинск: ЧИЭП им. М.В. Ладощина, ЧГАА, 2012. – 292 с.
35. Магдеев, А.М. Предупреждение и разрешение педагогического конфликта: традиции и новации [Текст] / А.М. Магдеев// Интеграция образования. – 2009. – № 1. – С. 86–90.
36. Маркова, Н.Г. Конфликтоустойчивость личности как индикатор безопасности в поликультурном мире [Текст] / Н.Г. Маркова // Актуальные проблемы гуманитарных и социально-экономических наук: сб. материалов VIII междунар. заоч . науч .- практ. конф. – 2014.– С. 63 –66.
37. Мокшанцев, Р.И. Конфликтология в социальной работе [Текст]: учеб.пособие / Р.И. Мокшанцев. – Ростов н / Д , 2008.– 314 с .
38. Молчанов, С.Г. Профессиональная компетентность в системах аттестации, управления, повышения квалификации и профессиональной деятельности [Текст] / С.Г. Молчанов // Научное обеспечение системы повышения квалификации кадров: межвузовский сборник научных трудов. Вып. 1 - Челябинск: Изд-во ИИУМЦ «Образование», 2001 -122 с.
39. Мохова, С.Б. Некоторые личностные особенности конфликтного поведения студентов-психологов на ранних этапах (I-III курс) обучения в вузе [Текст]/ С.Б. Мохова, А.Н. Неврюев// Психологическая наука и образование.-2012.-№1.- С.1-14
40. Мусинов, П.А. К вопросу о сущности конфликтной компетентности руководителя образовательного учреждения как компонента нравственно-

правовой культуры [Текст] / П.А. Мусинов// CredeExperto: транспорт, общество, образование, язык. 2015.– № 1. – С. 88 –98.

41. Мухаметзянова, Ф.Ш. Сущность, содержание и особенности психологической культуры учителя [Текст] / Ф.Ш. Мухаметзянова – Казань, 1999. – 92 с.

42. Нестерова, О.В. Управление стрессами [Текст]: учеб. пособие / О.В. Нестерова.– М., 2012. – 320 с.

43. Определение уровня конфликтоустойчивости. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. [Текст] / Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов – М., 2002. – С.162-163.

44. Петровская, Л.А. Общение - компетентность - тренинг Избранные труды [Текст] / Л.А. Петровская. – М.: Смысл, 2007. – 687 с.

45. Петровская, Л.А. Теоретические и методологические проблемы социально-психологического тренинга [Текст] / Л.А. Петровская. – М., 1982.– 154 с.

46. Поташник М.М. Управление профессиональным ростом учителя в современной школе: [Текст]: метод.пособие /М.М.Поташник – М.: Центр педагогического образования, 2011.– 448с.

47. Райгородский, Д.Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты [Текст]: Учебное пособие / Д.Я. Райгородский. – Самара: Издательский Дом «БАХРАХ», 1998. – 672 с.

48. Розин, В.М. Обучение, образование, культура [Текст] / В.М. Розин // Вестник высшей школы. – 1987. – №2. – С. 21 – 26.

49. Рубинштейн, С.Л. Основы общей психологии [Текст]/ С. Л. Рубинштейн. – М.: Учпедгиз, 1946. - 704 с.

50. Самсонова, Н.В. Конфликтологическая культура специалиста и технология ее формирования в системе вузовского образования [Текст]:Монография / Н.В. Самсонова, Т.Н.Черняева.– Калининград: Изд-во КГУ, 2002.– 308 с.

51. Самсонова, Н.В. Формирование конфликтологической культуры специалиста [Текст]: автореф. дис. ... д-ра пед. наук / Н.В. Самсонова; Российск. гос.ун-т им И. Канта. – Калининград, 2003. - 41 с.
52. Светлов, В.А. Классификация стратегий поведения в конфликте К.Томаса и Р. Килменна и единая теория конфликта [Текст] / В.А. Светлов // Сборник научных трудов SWORLD.- М.: ООО «Научный мир».- 2014.– №1– С.3-5.
53. Семикин, В.В. Психологическая культура в образовании человека [Текст]/ В.В. Семикин. – СПб .: СОЮЗ, 2002.
54. Симонов В.П. Диагностика личности и профессионального мастерства преподавателя / В.П.Симонов. М.: Междунар. педаг. академия, 1995. -192 с.
55. Слостенин, В.А. Формирование профессиональной культуры учителя [Текст]/ В.А. Слостенин. – М., 1995. – 175 с.
56. Суняйкина, Т.В. Проблема уровня сформированности профессиональной компетентности современных руководителей образовательных организаций [Текст] / Т.В. Суняйкина, / Научно-метод. электронный журнал «Концепт». – 2016. – № S3. – С. 96–100.
57. Тодоров, Л.В. Понятие культуры и построение теории содержания образования [Текст] / Л.В. Тодоров // Педагогика. – 1999. – №8.– С. 3 – 11.
58. Торосян, Ю.А. Исследование конфликтологической культуры педагогов общеобразовательной организации [Текст] /Ю.А. Торосян, Т.В. Суняйкина // Научно-метод. электронный журнал «Концепт». – 2017. – № 52.
59. Фетискин, Н.П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп [Текст]: Учебное пособие / Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов. – М. Изд-во Института Психотерапии, 2002. – 339 с.
60. Халин, К.Е. Конфликтология [Текст] / К.Е. Халин. –М., 2005.– 227 с.
61. Хасан, Б.И. Конструктивная психология конфликта [Текст] /Б.И. Хасан.– СПб ., 2003. – 250 с.

62. Ходусов, А.Н. Методологическая культура учителя и условия ее формирования в системе современного педагогического образования [Текст] / А.Н. Ходусов. – М.; Курск, 1997. – 357 с.

63. Шурыгина, О.В. Конфликтологическая культура: теоретический аспект [Текст] / О.В. Шурыгина // Актуальные вопросы современной психологии: материалы Междунар. науч. конф. (г. Челябинск, март 2011 г.). – Челябинск: Два комсомольца. – 2011. – С. 136-139.

64. Щербакова, О.И. Формирование и развитие конфликтологической культуры специалиста в контекстном обучении [Текст] / О.И. Щербакова // Психопедагогика в правоохранительных органах.- 2009.- №3.- С. 15-19

65. Щербакова, О.И. Формирование и развитие понятия «конфликтологическая культура личности» в теории и практике современной конфликтологии [Текст]/ О.И. Щербакова // Проблемы современного образования. – 2010. – № 2. – С.78–83.

66. Ярычев, Н.У. Конфликтологическая культура учителя как предмет теоретического анализа [Текст]/ Н.У. Ярычев // Сибирский педагогический журнал.- 2011.- №3. – С. 121–129.

67. Ярычев, Н.У. Предупреждение конфликтов как аспект профессиональной деятельности учителя общеобразовательной школы [Текст]/ Н.У. Ярычев, Т.Р. Саралиева // Сибирский педагогический журнал.- 2011.- № 6. – С. 314–323.

68. Ярычев, Н.У. Конфликтологическая культура учителя как интегральная характеристика личности [Электронный ресурс] / Н.У. Ярычев // Электронный журнал Социальная педагогика.– URL: http://www.rusnauka.com/10_NPE_2011/Pedagogica/6_82912.doc.htm (Дата обращения: 20.04.2018)

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Технологическая карта опытно-поисковой работы

Этап	Цель	Задачи и содержание	Методы исследования
Констатирующий	Выявление состояния сформированности конфликтологической культуры	1. Разработка плана и программы, уточнение задач опытно-экспериментального исследования; 2. Уточнение критериев и показателей уровня развития конфликтологической культуры 3. Выбор методик диагностики 4. Анализ результатов диагностики	анкетирование, тестирование, наблюдение, качественный и количественный анализ результатов диагностики
Формирующий	Организация деятельности по формированию конфликтологической культуры. Овладение педагогами навыками и умениями выхода из конфликтных ситуаций	1. Разработка и апробация системы методических мероприятий по развитию конфликтологической культуры педагогов дошкольной образовательной организации. 2. Апробация различных форм организации занятий с педагогами (индивидуальных, групповых). 3. Разработка и апробация различных комплексов упражнений и тренингов по формированию конфликтологической культуры	Тренинг, проведение упражнений, семинары-практикумы, консультации, деловые игры.. Наблюдение, анкетирование
Контрольный	Анализ эффективности проведенной работы по формированию конфликтологической культуры педагогов	1. Проведение итоговой диагностики уровня сформированности конфликтологической культуры педагогов; 2. Оценка эффективности разработанных мероприятий по развитию конфликтологической культуры педагогов дошкольной образовательной организации	анкетирование, тестирование, наблюдение, качественный и количественный анализ результатов диагностики

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Тест «Самооценка компетентности и готовности к ведению спора, переговоров, разрешению конфликта» (автор В.И. Андреев) [3]

Приступая к работе с тестом, вы должны мысленно представить во всех подробностях и деталях один-два самых последних конфликта, которые у вас возникали. Далее от вас требуется дать самооценку уровня:

а) знаний, б) умений, в) способностей, которые вы смогли проявить, реализовать в споре, конфликте, переговорах.

Итак, от вас требуется по 9-балльной шкале дать самооценку того, насколько вы знаете и умеете.

Знаете:

1. Историю зарождения и развития конфликта
1 2 3 4 5 6 7 8 9
2. Психологические и другие особенности участников конфликта и лиц, посвященных в этот конфликт
1 2 3 4 5 6 7 8 9
3. Особенности типов и видов конфликтов
1 2 3 4 5 6 7 8 9
4. Основные приемы и правила ведения спора
1 2 3 4 5 6 7 8 9
5. Основные приемы и правила ведения переговоров
1 2 3 4 5 6 7 8 9
6. Основные приемы и правила разрешения конфликта
1 2 3 4 5 6 7 8 9
7. Сильные и слабые стороны, качества, которые у вас проявляются в конфликтной ситуации и при ведении переговоров
1 2 3 4 5 6 7 8 9

Умеете:

1. Определить и диагностировать тип и вид конкретно взятого конфликта
1 2 3 4 5 6 7 8 9
2. Пойти на разумные компромиссы
1 2 3 4 5 6 7 8 9
3. Устанавливать контакты даже с враждебно настроенными к вам лицами
1 2 3 4 5 6 7 8 9
4. Применять контрприемы против «грязных» приемов, методов
1 2 3 4 5 6 7 8 9
5. Нейтрализовать действия лиц, которые разжигают конфликт
1 2 3 4 5 6 7 8 9
6. Вести переговоры по разрешению конфликта, даже если противоположная сторона уходит от переговоров
1 2 3 4 5 6 7 8 9
7. Предвидеть и прогнозировать ход развития события, связанных с конфликтом
1 2 3 4 5 6 7 8 9

Способны:

1. Проявить принципиальность и гибкость в разрешении конфликта
1 2 3 4 5 6 7 8 9
2. Установить диалог и корректно вести споры, переговоры
1 2 3 4 5 6 7 8 9

3. Самокритично оценить ситуацию и прогнозировать развитие событий
1 2 3 4 5 6 7 8 9
4. Проявить выдержку и высоконравственные качества даже в ситуации обострения конфликта
1 2 3 4 5 6 7 8 9
5. Заинтересовать противоположную сторону в положительном исходе событий по разрешению конфликта
1 2 3 4 5 6 7 8 9
6. Видеть возможные тенденции развития конфликта
1 2 3 4 5 6 7 8 9
7. Учитывать и не допускать своих прежних промахов и ошибок
1 2 3 4 5 6 7 8 9
- Итак, вы можете подсчитать, каков уровень вашей компетентности и готовности к разрешению конфликта. Советуем вам отдельно подсчитать по блокам уровень:
- а) знаний, б) умений, в) способностей.
- Сумма баллов по ответам на 7 вопросов
- 1 – очень низкий 7-14 баллов
2 – низкий 15-20 баллов
3 – ниже среднего 21-26 баллов
4 – чуть ниже среднего 27-33балла
5 –средний 33-38 баллов
6 – чуть выше среднего 39-44 балла
7 – выше среднего 45-50баллов
8 –высокий 51-56 балла
9 – очень высокий 57-63 балла

Методика «Стратегии поведения личности в конфликте» К.Томаса

Инструкция: Перед Вами 30 вариантов утверждений, каждый из которых имеет две разновидности ответов – «А» и «Б». Внимательно прочитайте каждый вариант и выберите одно из утверждений («А» или «Б»), которое в наибольшей степени соответствует Вашему поведению в ситуациях конфликта, отметив их в таблице ответов.

1.
А) иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
Б) Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.
2.
А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б) Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого человека и моих собственных.
3.
А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б) иногда я жертвую своими интересами ради интересов другого человека.
4.
А) Я стараюсь найти компромиссное решение.
Б) Я стараюсь не задеть чувств другого человека.
5.
А) Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.
Б) Я стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6.
А) Я пытаюсь избежать неприятностей.
Б) Я стараюсь добиться своего.
7.
А) Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
Б) Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться своего.
8.
А) обычно я стремлюсь настойчиво добиться своего.
Б) Я первым стараюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
9.
А) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий.
Б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10.
А) Я твердо стремлюсь добиться своего.
Б) Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. А) Первым делом я стремлюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
Б) Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.
12.
А) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
Б) Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет на встречу.
13.
А) Я предлагаю среднюю позицию.
Б) Я настаиваю, чтобы все было сделано, по-моему.
14. А) Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

- Б) Я пытаюсь показать другому логику и преимущество моих взглядов.
15.
А) Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.
Б) Я стараюсь сделать все возможное, чтобы избежать напряжения.
16.
А) Я стараюсь не задеть чувств другого.
Б) Я обычно пытаюсь убедить другого в преимуществе моей позиции.
17.
А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18.
А) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
Б) Я дам другому возможность остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.
19.
А) Первым делом я пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
Б) Я стараюсь отложить спорные вопросы с тем, чтобы со временем решить их окончательно.
20.
А) Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.
Б) Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21.
А) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к другому.
Б) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22.
А) Я пытаюсь найти позицию, которая была бы средней между моей и позицией другого человека.
Б) Я всегда отстаиваю свою позицию.
23.
А) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
Б) Иногда представляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24.
А) Если позиция другого кажется, ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу.
Б) Я стараюсь убедить другого пойти на компромисс.
25.
А) Я пытаюсь убедить другого в своей правоте.
Б) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к аргументам другого.
26.
А) Я обычно предлагаю среднюю позицию.
Б) Я почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.
27.
А) Зачастую я стремлюсь избежать споров.
Б) Если это сделает другого человека счастливым, я дам ему такую возможность – настоять на своем.
28.
А) Обычно я стремлюсь добиться своего.
Б) Улаживая ситуацию, я обычно стремлюсь найти поддержку у другого.
29.
А) Я предлагаю среднюю позицию.

Б) Я думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.

30.

А) Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б) Я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

Обработка результатов

За каждый ответ, совпадающий с ключом, соответствующему типу поведения в конфликтной ситуации начисляется один балл.

Ключ

№	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11	А				Б
12				Б	А
13	Б		А		
14	Б	А			
15					Б А
16	Б				А
17	А				Б
18				Б	А
19		А			Б
20		А		Б	
21		Б			А
22	Б			А	
23		А			Б
24				Б	А
25	А				Б
26		Б		А	
27					А Б
28	А	Б			
29				А	Б
30		Б			А

Интерпретация результатов

Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в

конфликтных ситуациях. Доминирующим считается тип (типы) набравшие максимальное количество баллов.

- Соперничество: наименее эффективный, но наиболее часто используемый способ поведения в конфликтах, выражается в стремлении добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому.
- Приспособление: означает, в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого.
- Компромисс: компромисс как соглашение между участниками конфликта, достигнутое путем взаимных уступок.
- Уклонение (избегание): для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей
- Сотрудничество: когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

В тесте К. Томаса за каждую из стратегий поведения можно было набрать максимум 12 баллов. Для данного теста интервалы будут составлять 4 единицы [Мохова, Неврюев].

Поэтому, дифференциация по критерию суммы набранных баллов за каждую отдельную шкалу, будет наиболее удобной. Соответственно, интервал:

от 0 до 4 баллов – низкая выраженность той или иной стратегии поведения,

от 5 до 8 баллов – средняя выраженность,

от 9 до 12 баллов – высокая выраженность той или иной стратегии поведения личности в конфликтной ситуации.

Тест «Оценка уровня конфликтности» по В.Ф.Ряховскому

Цель: определение уровня конфликтности личности

Выберите один из вариантов:

1. Характерно ли для вас стремление к доминированию, т.е. к тому, чтобы подчинить своей воле других?

а) да б) когда как в) нет

2. Если в вашем коллективе люди, которые вас побаиваются, а возможно и ненавидят?

а) да б) ответить затрудняюсь в) нет

3. Кто вы в большей степени?

а) пацифист б) принципиальный в) предприимчивый

4. Как часто вам приходится выступать с критическими суждениями?

а) часто б) периодически в) редко.

5. Что для вас было бы наиболее характерно, если бы вы возглавили новый для вас коллектив?

а) разработал бы программу работы коллектива на год вперед и убедил бы коллектив в ее целесообразности;

б) изучил бы, кто есть кто, и установил бы контакт с лидерами;

в) чаще бы советовался с людьми.

6. В случае неудач, какое состояние для вас наиболее характерно?

а) пессимизм б) плохое настроение в) обида на самого себя.

7. Характерно ли для вас стремление отстаивать и соблюдать традиции вашего коллектива?

а) да б) скорее всего да в) нет.

8. Относите ли вы себя к людям, которым лучше сказать горькую правду в глаза, чем промолчать?

а) да б) скорее всего да в) нет.

9. Из трех личностных качеств, с которыми вы боретесь, чаще всего стараетесь изжить в себе:
 а) раздражительность б) обидчивость в) нетерпимость критики.
10. Кто вы в большей степени?
 а) независимый б) лидер в) генератор идей.
11. Каким человеком считают вас ваши друзья?
 а) экстравагантным б) оптимистом в) настойчивым.
12. Против чего вам чаще всего приходится бороться?
 а) с несправедливостью б) бюрократизмом в) с эгоизмом.
13. Что из вас наиболее характерно:
 а) недооцениваю свои способности б) оцениваю свои способности достаточно объективно
 в) переоцениваю свои способности.
14. Что вас приводит к столкновению и конфликту с людьми чаще всего?
 а) излишняя инициатива б) излишняя критичность в) излишняя прямолинейность

Подсчет результатов:

Вопросы	Оценочные баллы ответов	Уровни развития конфликтности	Суммарное количество баллов
1	а) 1 б) 2 в) 3	1 – очень низкий	14 – 17
2	а) 3 б) 2 в) 1	2 – низкий	18 – 20
3	а) 1 б) 3 в) 2	3 – ниже среднего	21 – 23
4	а) 3 б) 2 в) 1	4 – чуть ниже среднего	24 – 26
5	а) 3 б) 2 в) 1	5 – средний	27 – 29
6	а) 2 б) 3 в) 1	6 – чуть выше среднего	30 – 32
7	а) 3 б) 2 в) 1	7 – выше среднего	33 – 35
8	а) 3 б) 2 в) 1	8 – высокий	36 – 38
9	а) 2 б) 1 в) 3	9 – очень высокий	39 – 42
10	а) 3 б) 1 в) 2		
11	а) 2 б) 1 в) 3		
12	а) 3 б) 2 в) 1		
13	а) 2 б) 1 в) 3		
14	а) 1 б) 2 в) 3		

Низкий уровень - 14-23 балла
 Средний уровень – 24-32 балла
 Средний уровень - 33-42 балла

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Экспресс–диагностика устойчивости к конфликтам (авторы Н.П. Фетискин,
В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов) [59, С.211-212]

Шкалы: устойчивость к конфликтам

Цель теста: Выявить устойчивость личности к конфликтам.

Инструкция к тесту

Оцените по пятибалльной системе, насколько у вас проявляется каждое из приведенных слева свойств.

1 Уклоняюсь от спора.	5 4 3 2 1	Рвусь в спор.
2 Отношусь к конкуренту без предвзятости.	5 4 3 2 1	Подозрителен.
3 Имею адекватную самооценку.	5 4 3 2 1	Имею завышенную самооценку.
4 Прислушиваюсь к мнению других.	5 4 3 2 1	Не принимаю иных мнений.
5 Не поддаюсь провокации, не заводжусь.	5 4 3 2 1	Легко заводжусь
6 Уступаю в споре, иду на компромисс.	5 4 3 2 1	Не уступаю в споре: победа или поражение.
7. Если взрываюсь, то потом ощущаю чувство вины.	5 4 3 2 1	Если взрываюсь, то считаю, что без этого нельзя.
8. Выдерживаю корректный тон в споре, тактичность.	5 4 3 2 1	Допускаю тон, не терпящий возражений, бестактность.
9. Считаю, что в споре не надо демонстрировать свои эмоции.	5 4 3 2 1	Считаю, что в споре нужно проявить сильный характер.
10. Считаю, что спор – крайняя форма разрешения конфликта.	5 4 3 2 1	Считаю, что спор необходим для разрешения конфликта.

Обработка и интерпретация результатов теста

Подсчитайте общую сумму баллов.

Уровни устойчивости к конфликтам соответствуют следующим показателям:

- 40-50 – высокий уровень конфликтоустойчивости;
- 30-39 – средний уровень конфликтоустойчивости;
- 20-29 - уровень выраженной конфликтности (низкий уровень конфликтоустойчивости);
- 19 и менее – высокий уровень конфликтности.

Методика «Диагностика коммуникативной толерантности»
(автор В.В. Бойко) [47]

Методика диагностики общей коммуникативной толерантности, предложенная В.В.Бойко позволяет диагностировать толерантные и интолерантные установки личности, проявляющиеся в процессе общения.

Согласно автору методики, коммуникативная толерантность, или толерантность в общении, подразделяется на ситуативную, типологическую, профессиональную и общую. Уровень ситуативной толерантности определяется отношением человека к конкретному партнеру по общению (супругу, коллеге, случайному знакомому), типологической – отношением к собирательному типу или группе людей (представителям какой-либо национальности, профессии, социального слоя). Профессиональная коммуникативная толерантность проявляется в рабочей обстановке, во взаимодействии с теми людьми, с которыми приходится иметь дело по роду деятельности (клиентами, пациентами). Общая коммуникативная толерантность обусловлена жизненным опытом, свойствами характера, нравственными принципами и в значительной мере предопределяет другие формы коммуникативной толерантности.

Ниже представлены пункты опросника, сгруппированные в 9 шкал. Бланк предъявляется респондентам без названий шкал.

Бланк методики

Инструкция: Оцените, насколько приведенные ниже суждения верны по отношению к Вам. При ответе используйте баллы от 0 до 3 баллов, чтобы выразить, сколь верны они верны по отношению лично к вам:

- 0 баллов – совсем неверно,
- 1 балл – верно в некоторой степени (несильно)
- 2 балла – верно в значительной степени (значительно)
- 3 балла – верно в высшей степени (очень сильно)

Шкала 1. Неприятие или непонимание индивидуальности другого человека

№	Утверждения	Баллы
1.	Медлительные люди обычно действуют мне на нервы	
2.	Меня раздражают суетливые, непоседливые люди	
3.	Шумные детские игры я переношу с трудом	
4.	Оригинальные, нестандартные, яркие личности чаще всего действуют на меня отрицательно	
5.	Безупречный во всех отношениях человек насторожил бы меня	
Всего:		

Шкала 2. Использование себя в качестве эталона при оценке поведения и образа мыслей других людей.

№	Утверждения	Баллы
6.	Меня обычно выводит из равновесия несообразительный собеседник	
7.	Меня раздражают любители поговорить	
8.	Меня затрудняет разговор с безразличным для меня попутчиком в поезде (самолете), начатый по его инициативе	
9.	Я бы тяготился разговорами случайного попутчика, который уступает	

	мне по уровню знаний и культуры	
10.	Мне трудно найти общий язык с партнерами иного интеллектуального уровня, чем у меня	
Всего:		

Шкала 3. Категоричность или консерватизм в оценках других людей

№	Утверждения	Баллы
11.	Современная молодежь вызывает неприятные чувства своим внешним видом (прически, косметика, наряды)	
12.	Так называемые «новые русские» обычно производят неприятное впечатление либо бескультурьем, либо рвачеством	
13.	Представители некоторых национальностей в моем окружении откровенно мне несимпатичны	
14.	Есть тип мужчин (женщин), который я не выношу	
15.	Терпеть не могу деловых партнеров с низким интеллектуальным или профессиональным уровнем	
Всего:		

Шкала 4. Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров

№	Утверждения	Баллы
16.	Считаю, что на грубость надо отвечать тем же	
17.	Мне трудно скрыть, если человек мне чем-либо неприятен	
18.	Меня раздражают люди, стремящиеся в споре настоять на своем	
19.	Мне неприятны самоуверенные люди	
20.	Обычно мне трудно удержаться от замечания в адрес озлобленного или нервного человека, который толкается в транспорте	
Всего:		

Шкала 5. Стремление переделать, перевоспитать партнеров

№	Утверждения	Баллы
21.	Я имею привычку поучать окружающих	
22.	Невоспитанные люди возмущают меня	
23.	Я часто ловлю себя на том, что пытаюсь воспитывать кого-либо	
24.	Я по привычке постоянно делаю кому-либо замечания	
25.	Я люблю командовать близкими	
Всего:		

Шкала 6. Стремление подогнать партнера под себя, сделать его «удобным»

№	Утверждения	Баллы
26.	Меня раздражают старики, когда они в час пик оказываются в городском транспорте или в магазинах	
27.	Жить в номере гостиницы с посторонним человеком для меня просто пытка	
28.	Когда партнер не соглашается в чем-то с моей правильной позицией, то обычно это раздражает меня	
29.	Я проявляю нетерпение, когда мне возражают	
30.	Меня раздражает, если партнер делает что-то по-своему, не так, как мне того хочется	
Всего:		

Шкала 7. Неумение прощать другим ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные вам неприятности.

№	Утверждения	Баллы
31.	Обычно я надеюсь, что моим обидчикам достанется по заслугам	
32.	Меня часто упрекают в ворчливости	
33.	Я долго помню обиды, нанесенные мне теми, кого я ценю или уважаю	
34.	Нельзя прощать сослуживцам бестактные шутки	
35.	Если деловой партнер непреднамеренно заденет мое самолюбие, я на него, тем не менее, обижусь	
Всего:		

Шкала 8. Нетерпимость к физическому или психическому дискомфорту, создаваемому другими людьми

№	Утверждения	Баллы
36.	Я осуждаю людей, которые плачутся в чужую жилетку	
37.	Внутренне я не одобряю своих знакомых, которые при удобном случае рассказывают о своих болезнях	
38.	Я стараюсь уходить от разговора, когда кто-нибудь начинает жаловаться на свою семейную жизнь	
39.	Обычно я без особого внимания выслушиваю исповеди друзей (подруг)	
40.	Мне иногда нравится позлить кого-нибудь из родных или друзей	
Всего:		

Шкала 9. Неумение приспосабливаться к характеру, привычкам и желаниям других

№	Утверждения	Баллы
41.	Как правило, мне трудно идти на уступки партнерам	
42.	Мне трудно ладить с людьми, у которых плохой характер	
43.	Обычно я с трудом приспосабливаюсь к новым партнерам по совместной работе	
44.	Я стараюсь не поддерживать отношения с несколько странными людьми	
45.	Чаще всего я из принципа настаиваю на своем, даже если понимаю, что партнер прав	
Всего:		

Обработка результатов

По каждой шкале подсчитывается общая сумма баллов. Максимальное число баллов по каждой шкале – 15, общее по всем шкалам – 135. Чем выше число набранных респондентом баллов, тем выше степень его нетерпимости к окружающим. Рассмотрение ответов по отдельным шкалам позволяет выявить наиболее характерные аспекты и тенденции проявления коммуникативной толерантности и интолерантности.

Учитывая, что общий уровень баллов составляет 135 на 9 шкал, то шаг разбиения составляет 45 единиц. В соответствии с этим определим уровни толерантности:

1-45 – высокая степень толерантности

46-90 – средняя степень толерантности

91-135 – низкая степень толерантности (полное неприятие окружающих – количество баллов >125).

Расшифровка блоков:

1. Неприятие или непонимание индивидуальности человека: вы не умеете либо не хотите понимать или принимать индивидуальные особенности других людей.

2. Использование себя в качестве эталона при оценках других: оценивая поведение, образ мыслей или отдельные характеристики людей, вы рассматриваете в качестве эталона самого себя.

3. Категоричность или консерватизм в оценках людей: вы категоричны или консервативны в оценках людей, вам не хватает гибкости и широты кругозора.

4. Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства: вы не умеете скрывать или хотя бы сглаживать неприятные чувства, возникающие при столкновении с некоммуникабельными качествами у партнеров.

5. Стремление переделать, перевоспитать партнера по общению: вы стремитесь переделать, перевоспитать, изменить по вашему желанию своего собеседника.

6. Стремление подогнать других участников коммуникации под себя: вам хочется подогнать других к своему характеру, привычкам, притязаниям.

7. Неумение прощать другому ошибки: вы не умеете прощать другому его ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные вам неприятности.

8. Нетерпимость к дискомфортным (болезнь, усталость, отсутствие настроения) состояниям партнера по общению: вы не терпимы к физическому или психическому дискомфорту, в котором оказался другой.

9. Неумение приспосабливаться к другим участникам общения: вы плохо приспосабливаетесь к характерам, привычкам или притязаниям других.

На рисунке 1 представлены характерные черты толерантности

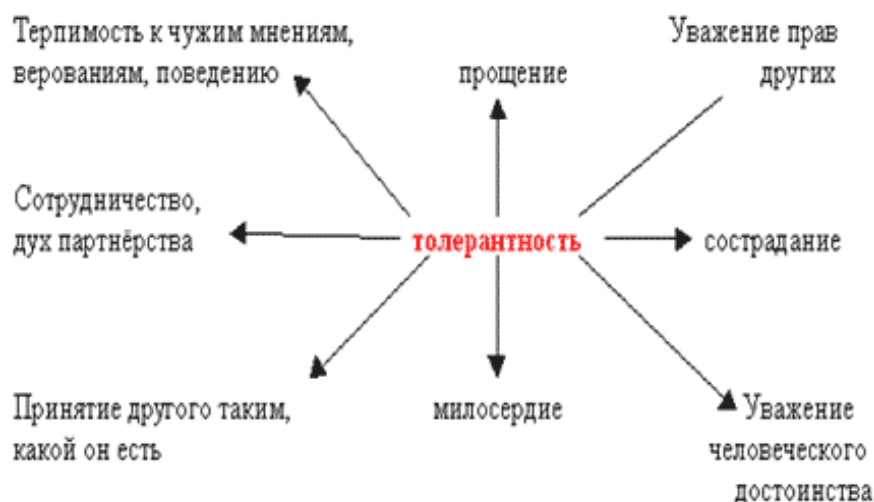


Рис.13 Характерные черты толерантности

Тест «Оценка самоконтроля в общении» (автор М. Снайдер)

Инструкция

Внимательно прочтите десять предложений, описывающих реакции на некоторые ситуации. Каждое из них вы должны оценить как верное или неверное применительно к себе. Если предложение кажется вам верным или преимущественно верным, поставьте рядом с порядковым номером букву «В», если неверным или преимущественно неверным – букву «Н».

Текст опросника

1. Мне кажется трудным искусство подражать повадкам других людей.
2. Я бы, пожалуй, мог свалить дурака, чтобы привлечь внимание или позабавить окружающих.
3. Из меня мог бы выйти неплохой актер.
4. Другим людям иногда кажется, что я переживаю что-то более глубоко, чем это есть на самом деле.
5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания.
6. В разных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по-разному.
7. Я могу отстаивать только то, в чем я искренне убежден.
8. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь быть таким, каким меня ожидают видеть.
9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых я не выношу. 10. Я не всегда такой, каким кажусь.

Обработка результатов

1 балл – начисляется за ответ «Н» на 1, 5 и 7 вопросы и за ответ «В» на все остальные. Подсчитайте сумму баллов.

Интерпретация результатов:

0-3 балла – низкий коммуникативный контроль. Ваше поведение устойчиво, и вы не считаете нужным изменяться в зависимости от ситуаций. Вы способны к искреннему самораскрытию в общении. Некоторые считают вас «неудобным» в общении по причине вашей прямолинейности.

4-6 баллов – у вас средний коммуникативный контроль, вы искренни, но не сдержанны в своих эмоциональных проявлениях, считаетесь в своем поведении с окружающими людьми.

7-10 баллов – у вас высокий коммуникативный контроль. Вы легко входите в любую роль, гибко реагируете на изменение ситуации, хорошо ее чувствуете и даже в состоянии предвидеть впечатление, которое вы произведете на окружающих.

Люди с высоким коммуникативным контролем, по Снайдер, постоянно следят за собой, хорошо знают, где и как себя вести, управляют выражением своих эмоций. Вместе с тем у них затруднена спонтанность самовыражения, они не любят непрогнозируемых ситуаций. Их позиция: «Я такой, какой я есть в данный момент». Люди с низким коммуникативным контролем более непосредственны и открыты, у них более устойчивое «Я», мало подверженное изменениям в различных ситуациях.

Анкета «Причины возникновения конфликтных ситуаций в педагогическом коллективе»

Уважаемые педагоги!

С целью выявления причин конфликтных ситуаций в педагогическом коллективе образовательного учреждения просим Вас ответить на следующие вопросы, отметив один вариант ответа.

1. Ваше отношение к конфликтам?
а) позитивное б) нейтральное в) негативное
2. Существуют ли конфликты в Вашем коллективе?
а) да, существуют б) не наблюдаю в) затрудняюсь ответить
3. Каковы на Ваш взгляд наиболее значимые причины возникновения конфликтов между администрацией и педагогами?
а) нарушение трудовой дисциплины
б) игнорирование замечаний администрации
в) неудовлетворенность от взаимодействия «педагог-администратор»
г) нарушение этики общения
д) неспособность принятия адекватного решения одной из сторон
е) ошибки в подборе и расстановке кадров
ж) ошибки в организации контроля
з) просчеты в планировании
4. Каковы на Ваш взгляд наиболее значимые причины возникновения конфликтов между педагогом и педагогом?
а) несовпадение взглядов педагогов на одну и ту же проблему
б) невыполнение работы одним педагогом, повлекшее за собой невозможность выполнения работы другим педагогом
в) неудовлетворенность от взаимодействия между сторонами
г) нарушение этики общения
5. Каковы на Ваш взгляд наиболее значимые причины возникновения конфликтов между педагогом и родителями?
а) невыполнение родителями своих обязанностей по воспитанию ребенка
б) недовольство родителей результатами обученности ребенка
в) недовольство родителей деятельностью педагога по разрешению конфликтов в коллективе
г) нарушение этики общения.

Спасибо!

ПРИЛОЖЕНИЕ 6

Диагностическая карта теста «Самооценка компетентности и готовности к ведению спора, переговоров, разрешению конфликта», (автор В.И. Андреев)

№	ФИО	Самооценка компетентности					
		Знания, балл	Умения, балл	Способности, балл	Сумма баллов	Среднее	Уровень
1	О.В.М.	44	50	58	152	51	высокий
2	К.Т.В.	43	52	60	155	52	высокий
3	У.Я.Г.	27	25	26	78	26	низкий
4	Ш.А.П.	36	32	44	112	37	средний
5	Ш.Ю.И.	44	60	55	159	53	высокий
6	П.Т.С.	38	36	44	118	39	средний
7	Т.А.С.	44	44	62	150	50	высокий
8	С.А.Р.	23	25	28	76	25	низкий
9	Р.А.Г.	40	42	42	124	41	средний
10	В.Т.А.	26	41	40	107	36	средний
11	О.М.В.	28	42	42	112	37	средний
12	Ф.Ф.Ф.	22	25	26	73	24	низкий
13	К.Т.Э.	25	24	26	75	25	низкий
14	Д.В.И.	33	44	38	115	38	средний
15	Н.О.П.	31	39	32	102	34	средний
16	Н.В.В.	38	39	26	103	34	средний
17	П.П.П.	30	44	42	116	39	средний
18	А.Г.В.	38	42	40	120	40	средний
19	М.А.А.	42	35	41	118	39	средний
20	Г.В.П.	43	37	39	119	40	средний
21	Ф.Т.А.	50	56	60	166	55	высокий
22	Б.И.Г.	49	58	60	167	56	высокий
Среднее		36,1	40,5	42,3	119,0	39,7	средний

Высокий уровень (среднее)– 45-63 баллов

Средний уровень (среднее) – 27-44 балла

Низкий уровень (среднее) – 7-26 баллов

ПРИЛОЖЕНИЕ 7

Итоговая диагностическая карта

№	ФИО	Тесты, баллы						Сумма	Уровень
		тест 1 (В.Андре- ев)	тест 2 (К.То- мас)	тест 3 (В.Ряхов- ский)	тест 4 (Н.Фетис- кин)	тест 5 (В Бой- ко)	тест 6 (М.Снай- дер)		
1	О.В.М.	51	12	36	42	105	9	243	высокий
2	К.Т.В.	52	11	38	44	103	9	257	высокий
3	У.Я.Г.	26	3	16	26	35	2	108	низкий
4	Ш.А.П.	37	7	28	32	41	7	152	средний
5	Ш.Ю.И.	53	10	36	38	110	10	257	высокий
6	П.Т.С.	39	8	30	31	71	6	185	средний
7	Т.А.С.	50	10	35	36	101	9	241	высокий
8	С.А.Р.	25	2	22	24	25	2	100	низкий
9	Р.А.Г.	41	12	40	39	105	8	245	высокий
10	В.Т.А.	36	6	31	36	73	6	188	средний
11	О.М.В.	37	9	25	35	77	7	190	средний
12	Ф.Ф.Ф.	24	4	22	32	43	2	127	низкий
13	К.Т.Э.	25	5	18	22	37	5	112	низкий
14	Д.В.И.	38	8	27	38	69	4	184	средний
15	Н.О.П.	34	8	28	33	73	5	181	средний
16	Н.В.В.	34	7	30	39	105	6	221	средний
17	П.П.П.	39	6	29	32	75	6	187	средний
18	А.Г.В.	40	6	25	30	76	4	181	средний
19	М.А.А.	39	5	26	28	69	4	171	средний
20	Г.В.П.	40	8	31	35	73	5	192	средний
21	Ф.Т.А	55	11	38	46	105	8	263	высокий
22	Б.И.Г.	56	11	37	48	107	10	269	высокий
Среднее		39,6	7,7	29,5	34,3	58,7	6,1	193,4	средний

Высокий уровень– 237-302 балла

Средний уровень (средний и выше среднего) – 136-236

Низкий уровень (ниже среднего и низкий) – 42– 135

ОТЗЫВ

**руководителя выпускной квалификационной работы
на тему «Методические условия развития конфликтологической
культуры педагогов дошкольной образовательной организации»
студента Комаровской Светланы Николаевны,
обучающегося по ОПОП 44.03.03 – Педагогическое образование;
направленность «Управление дошкольным образованием»
заочной формы обучения**

Студент при подготовке выпускной квалификационной работы в целом проявил готовность корректно формулировать и ставить задачи своей научной деятельности, анализировать, диагностировать причины появления проблем, их актуальность, устанавливать приоритеты и методы решения поставленных задач.

В процессе написания ВКР студент продемонстрировал способность осуществлять поиск, проводить теоретический анализ научно-методической информации и т.д.

Умение управлять научным проектом на всех этапах цикла.

При написании ВКР студент показал готовность к обоснованию актуальности, значимости, ожидаемых результатов, сфер их применения; показал достаточный хороший уровень работоспособности, ответственности, прилежания.

Автор продемонстрировал способность определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений; а также оценивать решение поставленных задач в соответствии с запланированными результатами контроля.

Содержание ВКР систематизировано, выстроено логично, выводы отражают основные положения параграфов, глав ВКР. Заключение работы соотнесено с задачами исследования, отражает основные выводы.

Анализ выпускной квалификационной работы позволяет утверждать, что автор владеет следующими компетенциями: способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу, способностью совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (ОК-1); способностью к самостоятельному освоению и использованию новых методов исследования, к освоению новых сфер профессиональной деятельности (ОК-3); способностью применять современные методики и технологии организации образовательной деятельности, диагностики и оценивания качества образовательного процесса по различным образовательным программам (ПК-1); способностью анализировать результаты научных исследований, применять их при решении конкретных научно-исследовательских задач в сфере науки и образования, самостоятельно осуществлять научное исследование (ПК-5); готовностью к систематизации, обобщению и распространению отечественного и зарубежного методического опыта в профессиональной области (ПК-12).

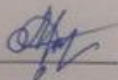
ОБЩЕЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Выпускная квалификационная работа «Методические условия развития конфликтологической культуры педагогов дошкольной образовательной организации» Комаровской Светланы Николаевны соответствует основным квалификационным требованиям, предъявляемым к квалификационной работе выпускника УрГПУ, и рекомендуется к защите.

Руководитель ВКР:

Царегородцева Е.А., кандидат педагогических наук, доцент:
кафедра педагогики и психологии детства УрГПУ

Подпись _____



Дата _____

08.02.19.

СПРАВКА

**О результатах проверки текстового документа
на наличие заимствований**

Проверка выполнена в системе

Антиплагиат.ВУЗ

Автор работы Пашаровская Светлана Николаевна
Факультет, кафедра, номер группы ИП и ПП, группа БУ-512
Название работы Методические условия развития корпоратив-
ной культуры персонала ФОО
Процент оригинальности 60,78%

Дата 06.02.19

Ответственный в
подразделении

Финю
(подпись)

Финюкина Д.В.
(ФИО)

Проверка выполнена с использованием: Модуль поиска ЭБС "БиблиоРосника"; Модуль поиска ЭБС "BOOK.ru"; Коллекция РГБ;
Цитирование; Модуль поиска ЭБС "Университетская библиотека онлайн"; Модуль поиска ЭБС "Айбуко"; Модуль поиска Интернет;
Модуль поиска ЭБС "Лань"; Модуль поиска "УТПУ"; Кольцо вузов

НОРМОКОНТРОЛЬ

результаты проверки нормоконтроль пройден

Дата 1.02.19

Ответственный в
подразделении

Финю
(подпись)

Финюкина Д.В.
(ФИО)